



Raquel Lima dos Santos de Barros

Licenciatura em Engenharia Química

Assédio Moral no Local de Trabalho

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Segurança e Higiene do Trabalho

Orientadora:

Professora Doutora Paula Cristina Gonçalves Dias Urze
Professora Auxiliar, Faculdade de Ciência e Tecnologia
da Universidade Nova de Lisboa

Júri:

Presidente: Prof. Doutor José Martin Miguel
Cabeças

Arguente: Prof.^a Doutora Isabel Maria do
Nascimento Lopes Nunes

Vogal: Prof.^a Doutora Paula Cristina Gonçalves
Dias Urze



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

setembro de 2013

DIREITOS DE CÓPIA OU COPYRIGHT

Título da dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Segurança e Higiene do Trabalho:
Assédio Moral no Local de Trabalho.

© **Raquel Lima dos Santos de Barros**

© **Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa**

© **Universidade Nova de Lisboa**

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade Nova de Lisboa têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objectivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

AGRADECIMENTOS

Este espaço é dedicado a todas as pessoas que deram a sua contribuição, direta ou indireta, e que me apoiaram durante a elaboração da minha Dissertação de Mestrado em Segurança e Higiene do Trabalho. Nas nossas realizações pessoais, além de um imprescindível esforço próprio, estão presentes normalmente um número muito grande de contribuições, apoios, sugestões, comentários ou críticas vindos de muitas pessoas. A sua importância assume neste projeto uma valia tão preciosa que, sem elas, com toda a certeza, teria sido muito delicado chegar a qualquer resultado digno de menção. Embora a Dissertação de Mestrado seja, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, há contributos de natureza diversa que não podem e nem devem deixar de ser distinguidos. Por essa razão, desejo expressar os meus sinceros agradecimentos:

Em primeiro lugar, agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Paula Cristina Gonçalves Dias Urze e, ao Professor Doutor José Miguel Cabeças, Coordenador do mestrado, pela disponibilidade manifestada ao longo da orientação desta investigação.

Agradeço a todas as pessoas do Centro de Formação de Lisboa que, com extrema amabilidade e espírito de colaboração, cooperação, preencheram o questionário e forneceram os elementos indispensáveis à realização deste trabalho.

Agradeço também a prontidão e toda atenção prestada pela Dr.^a Maria do Rosário Antunes Duarte na operacionalização do software Zotero Standalone.

Cabe também aqui expressar a minha gratidão aos meus pais, irmãos, sobrinhos, cunhada e namorado, pela dedicação, apoio e estímulo evidenciados durante o período de tempo de realização do presente trabalho.

A todos, o meu bem-haja.

RESUMO

A gestão de riscos psicossociais constitui uma das obrigações das organizações, no que se refere à avaliação e gestão de todos os riscos para a saúde dos trabalhadores, conforme o estipulado pela Diretiva-Quadro 89/391/CEE, de 12 de Junho.

Decorrente do inquérito europeu (ESENER) comprova-se que, ocorrem atualmente alterações significativas no mundo do trabalho que levam à emergência de riscos psicossociais¹, estando estes relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido, assim como com o seu contexto social e económico, podendo resultar numa grave deterioração da saúde física e mental dos trabalhadores.(EU-OSHA, 2010)

Esta dissertação apresenta como objetivo geral a abordagem de um dos riscos psicossociais presentes nos locais de trabalho, o assédio moral no local de trabalho, repercutido no âmbito da Segurança e Saúde no trabalho (SST).

O estudo contempla como objetivo específico, a análise da correlação existente entre os níveis de ocorrências de assédio moral no local de trabalho e as doenças psicossomáticas que, podem ser desencadeadas após a exposição dos trabalhadores a condutas de assédio moral.

O universo de observação desta pesquisa, consiste numa amostra constituída por 98 trabalhadores que, durante os meses de março a julho de 2013 frequentaram ações de formação, no âmbito da Higiene e Segurança no Trabalho (HST), num centro de formação profissional. Os participantes desta pesquisa, maioritariamente do género masculino (55,10%), trabalham em diferentes organizações, pertencentes a vários sectores de atividade.

Termos-chave: Assédio moral no local de trabalho, Prevenção, Saúde e Sintomas psicossomáticos

¹ Riscos psicossociais são riscos relacionados com a forma como o trabalho é concebido, organizado e gerido e que, em interação com os contextos sociais, ambientais e com as competências e necessidades dos trabalhadores, podem provocar danos psicológicos, físicos sociais. (ACT, 2008). Acedido em 14 de fevereiro de 2013 em:
[http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx)

ABSTRACT

According to the Framework Directive no. 89/391/EEC of 12 June, the psychosocial risk management is one of the organizations' obligations in what concerns the assessment and management of all risks to the health of workers.

The European survey (ESENER) demonstrates that, currently, there are significant changes in the world of work that lead to the arising of psychosocial risks², and these risks are related to the way work is designed, organized and managed, as well as to their social and economic context, which may result in a serious deterioration of the physical and mental health of workers. (EU-OSHA, 2010)

The general goal of the present dissertation is to develop an approach on the psychosocial risks and psychological harassment in the workplace, within the scope of Occupational Safety and Health (OSH).

The study aims at analyzing the correlation between the levels of psychological harassment occurrences in the workplace and the psychosomatic diseases that can be triggered after the workers' exposure to psychological harassment behaviors.

The observation context of this study consists of a sample of 98 workers who, during the months from March to July 2013, have attended training actions within the scope of Hygiene and Health at Work (HHW), in a professional training centre. The participants in this research are mostly men (55,10%) who work in different organizations and various activity sectors.

Keywords: Moral harassment in the workplace, Prevention, Health and Psychosomatic symptoms.

² Psychosocial risks are the ones related to the way work is designed, organized and managed and that, in interaction with the social and environmental contexts and with the competences and needs of workers, may cause psychological, physical and social damage. (ACT, 2008). Accessed in 14 February 2013 at: [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/CentroInformacao/AvaliacaoRiscosPsicossociais/Paginas/default.aspx)

LISTA ABREVIATURAS

ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho

CCE - Comissão das Comunidades Europeias

DGS - Direção Geral da Saúde

ESENER - Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes

Eurofound - Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho

EU-OSHA – Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (The European Agency for Safety and Health at Work)

EWCS - Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho (European Working Conditions Survey)

HST - Higiene e Segurança no Trabalho

MS - Ministério da Saúde

NP - Norma Portuguesa

OHSAS - Serviços de Avaliação de Segurança e Saúde Ocupacional (Occupational Health and Safety Assessment Services)

OIT - Organização Internacional do Trabalho (ILO - International Labour Organization)

OMS – Organização Mundial da Saúde (WHO - World Health Organization)

SST - Segurança e Saúde no Trabalho

U.E - União europeia (EU - European Union)

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

ÍNDICE DE MATÉRIAS

DIREITOS DE CÓPIA OU COPYRIGHT	II
AGRADECIMENTOS	III
RESUMO	V
ABSTRACT	VII
LISTA ABREVIATURAS	IX
ÍNDICE DE MATÉRIAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
ÍNDICE DE TABELAS	XV
ÍNDICE DE APÊNDICES	XVII
1. CAPÍTULO - INTRODUÇÃO	1
1.1 - NOTA INTRODUTÓRIA SOBRE O TEMA	1
1.2 - PERTINÊNCIA DO TEMA E QUESTÕES DE PARTIDA	5
1.3 - OBJETIVO DO ESTUDO	6
1.4 - ESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO	6
1.5 - METODOLOGIA DO ENQUADRAMENTO TEÓRICO	8
2. CAPÍTULO - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	11
2.1 - O ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO	11
2.1.1 - Variações do Conceito de Assédio Moral no Local de Trabalho	11
2.1.2 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho	15
2.1.3 - Fases do Assédio Moral no Local de Trabalho	16
2.1.4 - Modelos Conceptuais sobre o Assédio Moral no Local de Trabalho	18
2.1.5 - Fatores Determinantes: Agressor, Vítima, Organização, Fatores que Favorecem o Assédio Moral	21
2.1.5.1 - Características do Agressor	21
2.1.5.2 - Características da Vítima	23
2.1.5.3 - Organização	23
2.1.5.4 - Fatores que Favorecem o Assédio Moral	24
3. CAPÍTULO - EFEITOS DO ASSÉDIO MORAL NA SAÚDE DOS TRABALHADORES: SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS	27
3.1 - SAÚDE NO TRABALHO	27
3.2 - DEFINIÇÕES DE DOENÇAS PROFISSIONAIS E DE ACIDENTES DE TRABALHO	27
3.3 - SINTOMAS MAIS FREQUENTES NAS VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL	29
3.4 - CONSEQUÊNCIAS PARA A SAÚDE DOS TRABALHADORES, VÍTIMAS DE ASSÉDIO MORAL	31
4. FATORES ORGANIZACIONAIS E SOCIOCULTURAIS DO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO	33
4.1 - CONSEQUÊNCIAS SÓCIO-ECONÓMICAS DO ASSÉDIO MORAL	33
4.1.1 - Absentismo	34
4.1.2 - Baixas Médicas por Doença Prolongada	34
4.1.3 - Os Acidentes de Trabalho	35
4.1.4 - A Produtividade	36
4.1.5 - Rotatividade	37

4.1.6 - Despedimentos e Demissões	38
5. CAPÍTULO - MEDIDAS PREVENTIVAS NO COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO	41
5.1 - NOVA ABORDAGEM NA ELABORAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DE RISCOS NAS ORGANIZAÇÕES.....	43
5.2 - SINERGIAS RESULTANTES DA AÇÃO CONJUNTA DO DEPARTAMENTO DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E MEDICINA DO TRABALHO	45
5.3 - SERVIÇOS INTERNOS, EXTERNOS E COMUNS	46
5.4 - GESTÃO DO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO	47
5.5 - POLÍTICAS ANTI-ASSÉDIO MORAL.....	49
5.6 - REABILITAÇÃO DA VÍTIMA DE ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO.....	52
6. CAPÍTULO - ENQUADRAMENTO LEGAL	53
6.1 - O ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO NA ORDEM JURÍDICA INTERNACIONAL E COMUNITÁRIA.....	53
6.2 - O ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO NA ORDEM JURÍDICA PORTUGUESA	55
7. CAPÍTULO - METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	57
7.1 - OBJETIVOS E PROCEDIMENTOS DE RECOLHA DE DADOS	57
7.1.1 - O Inquérito por Questionário	58
7.2 - AMOSTRA DO ESTUDO.....	63
7.2.1 - Caracterização da Amostra	63
8. CAPÍTULO - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	65
8.1.1 - Nível de Ocorrência de Assédio Moral no Local de Trabalho	65
8.1.1.1 - Frequência e Duração das Condutas de Assédio Moral	66
8.1.1.2 - Intencionalidade dos Agressores.....	67
8.1.1.3 - Índices de Assédio Moral no Local de Trabalho.....	68
8.1.2 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho	69
8.1.3 Tipos de Condutas de Assédio Moral.....	70
8.1.4 - Sintomatologias e patologias mais frequentes, decorrentes da exposição ao assédio moral no local de trabalho.....	74
9. CAPÍTULO - ANÁLISE DE CASOS PRÁTICOS	81
9.1.1 Descrição dos Casos	81
9.1.2 Análise dos Casos	82
CONCLUSÕES.....	85
BIBLIOGRAFIA.....	89
APÊNDICES	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 - Trabalhadores Sujeitos a Discriminação no Trabalho (%).....	2
Figura 1.2 - Trabalhadores Sujeitos a Abusos Verbais no Local de Trabalho (%).....	3
Figura 1.3 - Trabalhadores Expostos a Ameaças e Comportamentos Humilhantes no Local de Trabalho(%).....	3
Figura 1.4 - Trabalhadores Expostos a Violência Física no Local de Trabalho (%).....	4
Figura 1.5 - Trabalhadores Sujeitos a Intimidações ou Perseguição no Local de Trabalho(%)...	4
Figura 2.1 - Esquema Conceptual de Assédio Moral no Local de Trabalho	19
Figura 2.2 Modelo Compreensivo de Ocorrência de Assédio Moral no Local de Trabalho	20
Figura 3.1 - Doenças profissionais, acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o assédio moral no local de trabalho.....	29
Figura 5.1 - Medidas Preventivas no Combate ao Assédio Moral.....	43
Figura 5.2- Modelo Europeu para a Gestão de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho	48
Figura 8.1 - Número de Profissionais Expostos a Condutas Características de Assédio Moral	66
Figura 8.2 - Frequência e Duração dos Atos Característicos de Assédio Moral (nº de casos) ..	66
Figura 8.3 - Percentagem de Trabalhadores Expostos a Procedimentos Hostis Característicos de Assédio Moral.....	71
Figura 8.4 - Tipo de Condutas de Assédio Moral Versus Género dos Agressores (%)	72
Figura 8.5 - Tipos de Condutas de Assédio Moral Versus Sectores de Atividade (%).....	73
Figura 8.6 - Sintomas Comportamentais e Emocionais das Vítimas de Assédio Moral (%)	74
Figura 8.7 - Sintomas Psicossomáticos das Vítimas de Assédio Moral (%).....	75
Figura 8.8 - Patologias Associadas à Exposição ao Assédio Moral (%)	76

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1 - Factores Causais para o Assédio Moral no Local de Trabalho	18
Tabela 2.2 - Lista de Procedimentos Hostis	21
Tabela 3.1 Efeitos para a Saúde dos Trabalhadores, Sujeitos a Práticas de Assédio Moral.....	30
Tabela 3.2- Efeitos da Violência no Trabalho ao nível da Saúde dos Trabalhadores	31
Tabela 6.1 - Documentação Internacional e Comunitária no Âmbito do Assédio Moral	53
Tabela 6.2 - Legislação Portuguesa no Âmbito do Assédio Moral	55
Tabela 7.1 - Taxas de Incidência de Assédio Moral em Diferentes Setores de Actividades.....	59
Tabela 7.2 Níveis de Ocorrências de Assédio Moral nos Sectores Público e Privado.....	59
Tabela 7.3 - Caracterização da Amostra	64
Tabela 8.1 - Registo do Género e Intencionalidade do Agressor	67
Tabela 8.2 - Nível de Ocorrência de Assédio Moral da amostra estudada (n=98).....	69
Tabela 8.3 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho	70
Tabela 8.4 - Patologias Apresentadas pelas Vítimas de Assédio Moral	76
Tabela 8.5 - Matriz dos Coeficientes de Pearson	77
Tabela 8.6 - Regressão Linear assédio moral versus patologias identificadas pelos trabalhadores.....	78
Tabela 8.7 - Regressão Linear para correlacionar o assédio moral e as patologias mais frequentes.....	78

ÍNDICE DE APÊNDICES

Apêndice A.....	97
Apêndice 1 - Questionário difundido à população alvo deste estudo.....	102
Apêndice B.....	103
Apêndice 2 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (género das vítimas).....	105
Apêndice 3 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (género dos agressores).....	106
Apêndice 4 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (sectores de atividade).....	107
Apêndice C.....	109
Apêndice 5 - Indicadores de sintomatologias características de perturbações psicossociais derivadas de riscos psicossociais, nomeadamente o assédio moral.....	111

1. CAPÍTULO - INTRODUÇÃO

1.1- Nota Introdutória sobre o Tema

Numa sociedade cada vez mais competitiva a nível laboral, as relações desenvolvidas no ambiente de trabalho são modificadas em decorrência da evolução e transformação do mercado macroeconómico, em atual crise económica.

O aumento das taxas de desemprego que assolam vários países, nomeadamente Portugal, refletem a instabilidade atual e direcionam as organizações para uma gestão assente nas questões de ordem produtiva, podendo levar a comportamentos negligentes relativamente à conjuntura atual, conferindo repercussões na saúde dos trabalhadores.

Nesse sentido, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound)³ informa que, à medida que a política europeia procura o aumentar número de empregos, também pretende atribuir maior autonomia aos trabalhadores e potenciar as competências e conhecimentos dos trabalhadores especializados, com a finalidade de reforçar a produtividade das organizações.

Importa referir que, desde 1990, a Eurofound promove inquéritos europeus sobre as condições de trabalho⁴ (EWCS), proporcionando uma visão geral das condições de trabalho na europa e tendo por finalidade identificar, analisar, quantificar, avaliar, acompanhar as condições de trabalho e dar o seu contributo para o desenvolvimento da política europeia.

A evolução do fenómeno do assédio moral tem sido estudada nos últimos inquéritos europeus sobre as condições de trabalho. Tendo-se verificado no III EWCS (Paoli, Merlié, 2001) que, numa amostra de 21.500 trabalhadores europeus, 2% dos trabalhadores foram sujeitos a violência física, exercida por superiores hierárquicos, colegas de trabalho ou outras pessoas presentes no local de trabalho; 4% dos trabalhadores foram vítimas de violência física, exercida por pessoas exteriores ao seu local de trabalho (por ex.: clientes, fornecedores, público em geral); 9% dos trabalhadores foram alvo de ações de intimidação ou assédio moral. Verificou ainda que, 2% dos trabalhadores foram vítimas de assédio sexual e 7% dos trabalhadores foram objeto de discriminação (tendo sido 3% em função da idade, 2% do género, 1% do grupo étnico e 1% para outra condição como doença crónica ou deficiência).

De acordo com os resultados explanados no IV EWCS (Agnès Parent-Thirion, 2007), realizado a uma amostra de 30.000 trabalhadores europeus, um em cada 20 trabalhadores,

³ A Eurofound é um organismo autónomo da UE, criado para auxiliar na formulação de futuras políticas sobre questões sociais e relacionadas com o trabalho. Mais informações podem ser encontradas no site da Eurofound: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/training_pt.htm

⁴ A cada cinco anos a Eurofound elabora um EWCS, tendo-se realizado em 2010 o quinto EWCS, utilizando-se uma amostra de quase 44000 trabalhadores europeus de 34 países (27 países da U.E, Noruega, Croácia, antiga República Jugoslava da Macedónia, Turquia, Albânia, Montenegro e Kosovo), sendo até ao momento o inquérito com maior cobertura geográfica.

representando uma taxa de 5%, manifesta ter sido alvo de condutas de assédio moral (*bullying / harassment*), ou violência psicológica.

Os resultados apresentados no V EWCS (Agnès Parent-Thirion et al., 2012) revelam que, 4% dos trabalhadores europeus relataram ter sido alvo de condutas de assédio moral, enquanto que apenas 2% dos trabalhadores foram alvo de violência física, evidenciando-se um decréscimo de 5% para 2% relativamente ao inquérito anterior. Com o recurso às representações gráficas⁵ do V EWCS, é possível estabelecer uma comparação entre o nível médio de ocorrências de condutas negativas registadas em Portugal (PT) e nos restantes países da EU 15 e EU 27⁶, tais como, humilhações e ameaças, intimidações e perseguições.

A figura 1.1 indica que, em Portugal, 4,7% de trabalhadores do género masculino foram sujeitos a atos de discriminação, enquanto que 3% referem-se ao género feminino, conferindo uma média de 3,9%. Comparativamente à média da UE 15 (6,6%) e da UE 27 (6,2%), Portugal regista valores mais baixos de trabalhadores sujeitos à discriminação no local de trabalho.

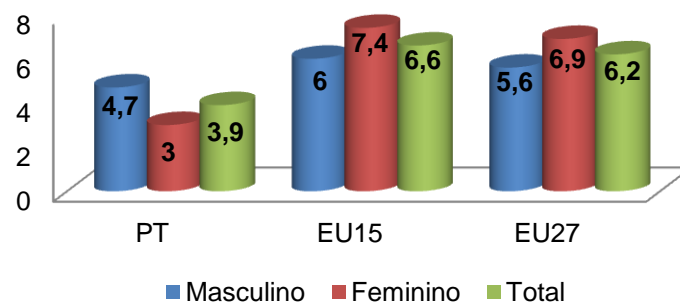


Figura 1.1 - Trabalhadores Sujeitos a Discriminação no Trabalho (%).
Fonte: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_02_pt.htm

A figura 1.2 revela que em Portugal os níveis de ofensas verbais não diferem com o género (4,6%). No entanto, na UE 15 e UE 27 existe uma pequena diferença, sendo as respetivas médias de 11,1% e 10,8%, valores estes superiores ao da média nacional e reveladores de uma predominância deste tipo de condutas.

⁵ A Eurofound criou a ferramenta geográfica do inquérito (*Survey Mapping tool*, SMT) que dispõe destas das representações gráficas do V EWCS permitindo tirar conclusões sobre PT e comparar com as médias da EU15 e EU27. Acedido em 29 de março de 2013 em: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results_pt.htm

⁶ Sendo EU 15, os 15 países que formaram a união europeia até ao dia 1 de Maio de 2004 (Áustria, Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal, Espanha, Suécia, Reino Unido) e EU 27 simboliza os 27 países que constituem atualmente a União Europeia

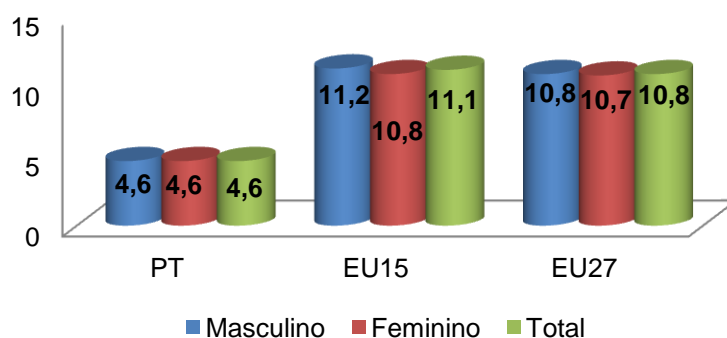


Figura 1.2 - Trabalhadores Sujeitos a Abusos Verbais no Local de Trabalho (%)
 Fonte: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_03_pt.htm

Relativamente às condutas de humilhação e ameaças, a figura 1.3 revela uma diferença residual entre os géneros. Sendo que, em Portugal, a taxa atribuída ao género feminino é apenas uma décima superior à do género masculino (2,6%). A média da UE ronda os 5%, sendo que, a UE 15 regista a taxa de 5,4% enquanto que a UE 27 apresenta 5%, ficando estes resultados acima da média portuguesa (2,6%).

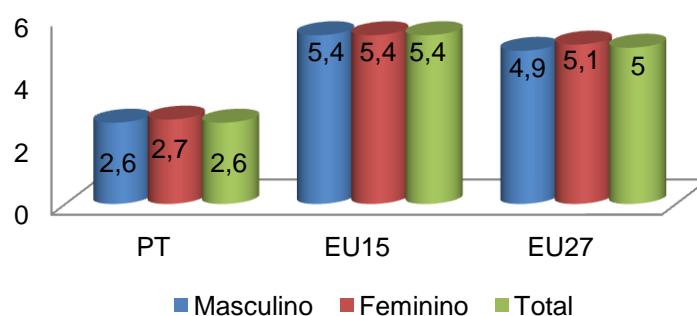


Figura 1.3 - Trabalhadores Expostos a Ameaças e Comportamentos Humilhantes no Local de Trabalho(%)
 Fonte: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_04_pt.htm

A ocorrência de violência física está mencionada na figura 1.4, verificando-se que as trabalhadoras estão mais expostas a esse tipo de condutas (2,4%) do que os trabalhadores do género masculino (1,4%). Contrariamente, na UE 15 e UE 27 é o género masculino que apresenta o maior número de casos de violência física, sendo a média respetivamente de 2,1% e 1,9%, não diferindo muito da média portuguesa (1,9%).

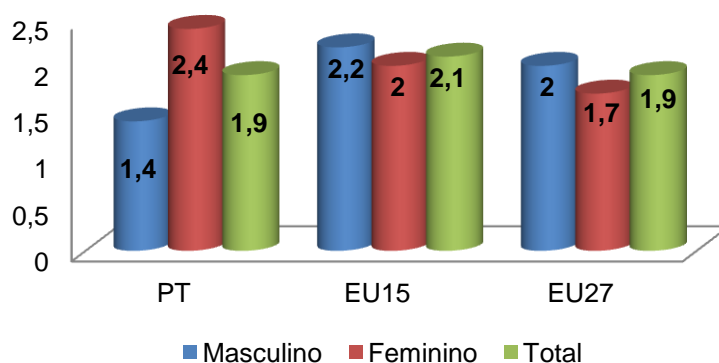


Figura 1.4 - Trabalhadores Expostos a Violência Física no Local de Trabalho (%)
 Fonte: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_05_pt.htm

A última figura, refere-se aos trabalhadores que foram sujeitos a condutas de intimidações ou perseguições. Verifica-se que em Portugal 2% dos trabalhadores do género masculino estiveram expostos a esse tipo de condutas, enquanto que o género feminino apresenta uma taxa de 2,3%, representando uma média de 2,1%. As médias da UE 15 e UE 27 apontam valores mais elevados, sendo estas respetivamente de 4,7% e 4,1%.

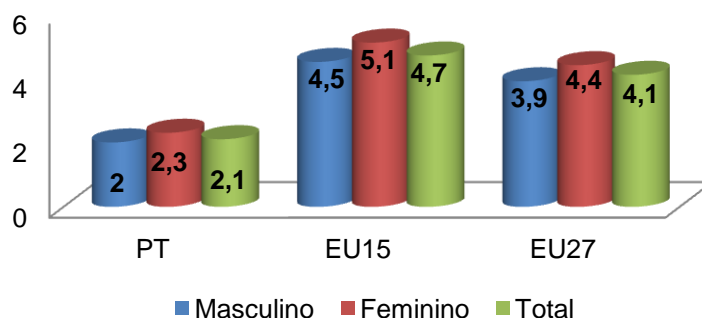


Figura 1.5 - Trabalhadores Sujeitos a Intimidações ou Perseguição no Local de Trabalho(%)
 Fonte: http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_06_pt.htm

A análise das figuras permite concluir que há maior incidência de condutas de discriminação no trabalho e de abusos verbais em PT, UE15 e UE27 que conduzem à degradação das relações de trabalho interferindo no bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores.

1.2- Pertinência do Tema e Questões de Partida

Perante a conjuntura socioeconómica atual têm-se assistido a um exponencial crescimento de casos de assédio moral no local de trabalho, resultando em graves consequências para a saúde dos trabalhadores⁷.

O presente estudo sobre o assédio moral no local de trabalho visa desenvolver uma abordagem diferente daquela que tem sido levada a cabo por investigadores nas áreas da psicologia, sociologia e do direito⁸, ou seja abordando o tema e direcionando-o para o campo da Segurança e Saúde no Trabalho (SST), tendo em vista o estabelecimento de uma correspondência entre a exposição ao assédio moral no local de trabalho e as suas consequências para a saúde dos trabalhadores. É neste contexto que emergem as seguintes questões de partida:

- Qual o nível de incidência e frequência de condutas características de assédio moral no local de trabalho?
- Em regra, qual a duração das condutas de assédio moral no local de trabalho?
- Quais as consequências e os sintomas mais frequentes nos trabalhadores após terem sido expostos às condutas de assédio moral nos locais de trabalho?

À luz do artigo 15º da lei 102/2009 de 10 de setembro, que regulamenta o regime jurídico da promoção da SST, as organizações devem assegurar aos trabalhadores condições de segurança e de saúde em todos os aspetos do seu trabalho, nomeadamente "assegurar, nos locais de trabalho, que as exposições aos agentes químicos, físicos e biológicos e aos fatores de risco psicossociais não contribuem risco para a segurança e saúde do trabalhador". Como tal os trabalhadores devem ser protegidos das agressões que possam vir a sofrer durante o exercício das suas atividades laborais, visando a prevenção contra fatores nefastos, com repercussões na sua saúde física e mental, assim como as organizações devem garantir a segurança nos locais de trabalho.

A comunicação da Comissão das Comunidades Europeias (CCE, 2007a) ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das regiões, visa estabelecer uma estratégia comunitária para a saúde e segurança no trabalho para o período de 2007-2012, evidenciando que "A natureza dos riscos profissionais está em mutação, em

⁷ Tem-se verificado uma maior divulgação, por parte da comunicação social, de casos de assédio moral no local de trabalho, nomeadamente foi exibido na RTP 1, o programa Linha da frente "Escravos do poder", cujo tema era o assédio moral e as suas consequências para a saúde dos trabalhadores. (Gameiro, 2010).

⁸ Em 2009 foi elaborada na Escola de Psicologia da Universidade do Minho uma tese de doutoramento cujo objetivo principal foi estudar os "Preditores Individuais e Organizacionais de *Bullying no Local de Trabalho*". (Araújo, 2009). No âmbito da sociologia económica e das organizações, no Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa, a investigadora Ana Verdasca desenvolveu a sua tese de doutoramento abordando a temática do assédio moral no local de trabalho, cuja aplicação foi direcionada para o sector bancário (Verdasca, 2010). Em 2011, no âmbito do direito, na Escola de Direito do Porto, da Universidade Católica Portuguesa do Porto, foi realizada uma tese de mestrado cuja temática abordada foi "*Moobbing: Algumas considerações sobre a sua duração*" (Esteves, 2011)

paralelo com a aceleração das inovações, da emergência de novos fatores de risco (violência no trabalho, incluindo o assédio sexual e moral e as dependências)". (p. 4)

Face ao anteriormente exposto e perante a escassa investigação realizada, até à data, em Portugal, nesta área de conhecimento no âmbito da Higiene e Segurança no trabalho, esta dissertação reveste-se de particular interesse.

Embora o assédio moral no local de trabalho não seja um assunto muito debatido no nosso país, parece não restarem dúvidas que estamos perante um assunto atual e pertinente, estando-se a operar, por exemplo, na presente agenda política portuguesa alterações visíveis nas relações laborais ao nível do funcionalismo público (lei da mobilidade, quadro de disponíveis, avaliações de desempenho, etc.), que envolvem uma ampla discussão na sociedade contemporânea em face do aumento galopante das situações de assédio.

1.3- Objetivo do Estudo

O presente trabalho visa abordar um risco psicossocial específico, o assédio moral no local de trabalho e associá-lo a sintomas físicos e psicológicos sentidos pelos trabalhadores após a exposição a que foram sujeitos.

Dada a pertinência da temática cumpre ainda por objetivos específicos subjacentes ao objetivo principal, os pontos assinalados:

- Verificar se os trabalhadores identificam sintomas e consequências para a sua saúde após terem sido sujeitos a tal exposição;
- Identificar os sintomas e consequências mais frequentes;
- Estabelecer uma correlação entre o nível de ocorrência de assédio moral e as doenças psicossomáticas identificadas pelo trabalhadores sujeitos a esse fenómeno;
- Identificar os sectores de atividade, as categorias, o género, faixa etária com maior incidência de condutas do assédio moral;
- Analisar os comportamentos tipificados nas condutas de assédio moral, fases e tipos de assédio moral no local de trabalho.

1.4 - Estruturação do Trabalho

A presente investigação estrutura-se em três partes distintas. Sendo que a primeira parte, refere-se ao enquadramento teórico repartido em por cinco capítulos. A segunda parte deste estudo engloba o estudo empírico.

Assim, o trabalho encontra-se repartido segundo a sequência abaixo indicada:

- No primeiro capítulo do trabalho é efetuada a apresentação da problemática, as questões de partida, os objetivos subjacentes ao estudo, apresentação da justificação e pertinência do tema em estudo;
- A Primeira parte da dissertação tem início no segundo capítulo do trabalho, onde é explanado o enquadramento teórico sobre o assédio moral no local de trabalho;
- No terceiro capítulo são evidenciados os efeitos do assédio moral na saúde dos trabalhadores: sintomas e consequências;
- No quarto capítulo são mencionados os fatores organizacionais e socioculturais do assédio moral no local de trabalho;
- No quinto capítulo são apresentadas medidas preventivas no combate ao assédio moral no local de trabalho;
- No sexto capítulo é explanado o enquadramento legal existente no âmbito do assédio moral, a nível internacional e comunitária, assim com a nível nacional;
- No sétimo capítulo do trabalho inicia-se a segunda parte da dissertação, onde se enquadra o estudo empírico;
- No oitavo capítulo do trabalho é realizada a análise e discussão de resultados;
- No nono capítulo do trabalho é elaborada a análise de casos práticos;
- Na terceira parte são apresentadas as conclusões do estudo e sugestões para futuras investigações.

Visando contribuir para a discussão do tema, assim como dar um contributo válido no âmbito da HST, este estudo está centrado em três níveis de análise: descrição do fenómeno, tanto teórica como empiricamente, identificação de efeitos adversos para a saúde dos trabalhadores expostos ao assédio moral e ainda a apresentação de medidas de prevenção no combate ao assédio moral no local de trabalho.

1.5- Metodologia do Enquadramento Teórico

A metodologia de pesquisa teve por objetivo a localização conceitual do que é o assédio moral no âmbito do trabalho a partir de uma perspetiva histórica. Assim como, visa identificar os fatores determinantes que circunscrevem o fenómeno, modelos conceptuais, e os efeitos nefastos provocados na saúde dos trabalhadores.

Esta investigação visa dar ênfase às conclusões a que chegaram os primeiros investigadores na área do assédio moral no local de trabalho, nomeadamente Heinz Leymann, Marie-France Hirigoyen, assim como complementar com outros investigadores que desenvolveram estudos mais recente tais como Ana verdasca, Mago Graciano Pacheco e Rita Garcia Pereira.

A literatura internacional e comunitária sobre o assédio moral no local de trabalho, também acrescentaram um contributo importante para estruturar a base do enquadramento teórico deste estudo.

Importa mencionar as contribuições oriundas das minhas participações nos seguintes eventos, decorridos entre 2012 e 2013, proporcionando-se desta forma a recolha de mais informação, partilha de conhecimento e a escuta ativa das preocupações existentes no âmbito dos riscos psicossociais e mais especificamente, o assédio moral:

- Seminário "Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho: Um Fator de Competitividade nas organizações", realizado pelo Centro de Formação Profissional do Seixal em parceria com a Autoridade para as Condições de Trabalho - ACT (junho 2012).

Importa ressaltar a participação da advogada e investigadora na área do assédio moral, Rita Garcia Pereira, cuja abordagem se debruçou sobre as "Formas de Assédio nos Locais de Trabalho";

- V Encontro Ibérico "Riscos Psicossociais no Âmbito do Trabalho", realizado pelo ISCTE - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa em parceria com a *Fundación MAPFRE* (novembro 2012).

Destaca-se a exposição apresentada pela investigadora Diana Guerreiro, cujo tema abordado foi "O Trabalho e a Atual Saúde Mental em Portugal";

- Seminário "A Prevenção de Doenças Profissionais: Desafios e Oportunidades", realizado pela FCT - Faculdade de Ciência e Tecnologia, da Universidade Nova de Lisboa em parceria com a ACT (abril de 2013).

Importa referenciar a abordagem da temática "A prevenção de doenças profissionais: desafios e objetivos";

- 7º Encontro Nacional dos Técnicos de Segurança "Novos Contextos de Trabalho: O papel do Técnico de Prevenção", realizado pela Revista Segurança, tendo decorrido no salão internacional de proteção e segurança, durante a exposição bienal sobre segurança realizada na FIL (Feira Internacional de Lisboa) (maio de 2013).

Destaca-se a presença do investigador António Garcia Pereira, que abordou a temática "Como gerir o assédio face ao direito", assim como a presença da psiquiatra Maria

Antónia Frasquilho, que desenvolveu a temática "Doenças mentais relacionadas com o trabalho: conhecer, prevenir e superar".

Na segunda parte da presente dissertação será realizado o estudo empírico, com a finalidade de dar resposta às questões de partida. Neste ponto será realizada uma análise aos resultados oriundos dos questionários divulgados, com o objetivo de estabelecer uma relação entre o nível de ocorrência de assédio moral e as doenças psicossomáticas associadas a esse fenómeno.

Ainda nessa parte, proceder-se-á à apresentação de excertos de histórias reais, tendo em vista refletir sobre as realidades apresentadas, analisar os contextos, o papel da organização, a duração e frequências das condutas hostis, abusivas, manipuladoras exercidas sobre os trabalhadores e as suas repercussões para a saúde dos trabalhadores.

2. CAPÍTULO - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 - O Assédio Moral no Local de Trabalho

2.1.1 - Variações do Conceito de Assédio Moral no Local de Trabalho

Nos ambientes laborais, o assédio moral no local de trabalho torna-se cada vez mais, uma realidade em todos os países onde a competitividade empresarial é requerida a qualquer custo, muitas vezes sem limites éticos, unida ao protótipo criado pela globalização de que o trabalhador produtivo é aquele que consegue ultrapassar as metas estabelecidas, nem que para isso tenha que se debater contra a sua própria condição humana, desprezando os colegas, tornando-se insensível e sem condutas éticas, o que vislumbra um cenário perfeito para a difusão de comportamentos abusivos contra os trabalhadores num "contexto sociocultural atual que permite o desenvolvimento da perversão porque esta é tolerada". (Hirigoyen, 1998, p. 8)

O problema do assédio moral existente nas organizações começou a ser investigado na Europa, na década de 80, por Heinz Leymann⁹, um médico e investigador alemão, a desempenhar funções na Suécia, que pela primeira vez usou o termo *mobbing* ou *psychological terror*, definindo-o como sendo:

Uma interação social, por meio do qual um indivíduo (raramente mais do que um) é atacado por um ou mais (raramente mais de quatro) indivíduos de forma diária e continuada, por períodos de vários meses, levando a pessoa assediada a sentir-se numa posição completamente desprotegida e correndo um elevado risco de exclusão. Essas ações decorrem pelo menos uma vez por semana e durante um longo período de tempo, cuja definição estatística define como sendo mínima de seis meses. (Leymann, n.d.a)

Por sua vez, em França, o assédio moral no local de trabalho foi investigado e divulgado pela psicoterapeuta Hirigoyen, que o definiu como sendo:

Toda conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em risco o seu emprego ou degradando o clima de trabalho" (Hirigoyen, 1998, pp. 55-58)

Seja qual for a definição adoptada, o assédio moral é uma violência em pequenos golpes, que não se detecta, mas que é todavia muito destruidora. (Hirigoyen, 1999, p. 15)

Os estudos realizados pela psicoterapeuta Hirigoyen ganharam notável destaque com a publicação do livro *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien*¹⁰ (Paris: Syros,

⁹ Considera-se Leymann, como sendo o primeiro investigador que pesquisou o fenómeno do assédio moral no local de trabalho. (Fidalgo & Piñuel, 2004, p. 616).

¹⁰ Hirigoyen reforça que, o assédio moral no local de trabalho foi ignorado em França até à publicação do seu último livro sobre esse fenómeno. No mesmo livro, a investigadora conclui que, "o assédio moral no

1998), tornando-se uma referência em vários países e onde a autora exemplifica que o assédio moral existe em toda parte, porém com diferentes abordagens às culturas e aos contextos sociais nos quais o indivíduo está inserido.

Torna-se curioso constatar que as primeiras pesquisas sobre o assédio moral no local de trabalho, tema associado ao desrespeito ao trabalhador de forma continuada, terem sido realizadas em sociedades competitivas a nível laboral e tidas como democráticas e igualitárias. Na linha deste pensamento a advogada Rita Garcia Pereira afirma que:

Paradoxalmente, e ao contrário do que se poderia supor, a evolução e o crescente desenvolvimento tecnológico não afastaram liminarmente a existência de fenómenos degenerativos e violentos, emergindo atualmente o que se usa designar por problemas de (in)civilização organizacionais, ou seja, o recurso à força psicológica com o intuito de moldar (ou até de remover) a força de trabalho aos desígnios empresariais. A par destes avultam outros fenómenos similares que têm a sua origem não já apenas nos centros do poder decisório da entidade patronal mas, ao invés, até noutros colegas, muitas vezes com o mesmo nível hierárquico. (Pereira, 2009, pp. 15-16)

Analisando-se os conceitos acima descritos verifica-se que o assédio moral embora tenha traços comuns com outros conflitos que derivam e emergem das relações laborais, não se pode escamotear que existem características específicas que o distanciam dos outros fenómenos principalmente pela frequência, sistematização e intencionalidade da conduta, de forma variável e proporcional à dimensão sociocultural do fenómeno. Portanto, não se pode confundi-lo com conflitos esporádicos ou isolados existentes no ambiente laboral.

Nas definições apresentadas estão implícitos quatro critérios específicos que devem ser levados em conta no reconhecimento de condutas caracterizadas como assédio moral:

- Conduta abusiva;
- Sistematização ou repetição;
- Atentado à dignidade ou integridade psíquica ou física;
- Intencionalidade de prejudicar, pondo em risco o seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

trabalho tornou-se, de há dois anos para cá, uma preocupação social significativa. Pessoas assediadas que, até então, sofriam em silêncio, reataram a esperança; ousam agora exprimir-se e denunciar as práticas abusivas de que são objeto. Novas reivindicações estiveram na origem de vários movimentos sociais importantes, uma vez que os assalariados já não toleram as censuras ou os comportamentos que atinjam a sua dignidade. Exigem ser respeitados." (Hirigoyen, 1999, p. 7)

Em Portugal, a advogada Rita Garcia Pereira, especialista área da defesa de trabalhadores, vítimas de assédio moral publicou em 2009 o livro *Mobbing ou assédio moral no trabalho: Contributo para a Sua Conceptualização*, baseado na sua tese de mestrado, onde considera que o:

Assédio moral manifesta-se, assim de forma sutil, através de uma sequência de comportamentos, melhor ou pior encadeados, alguns dos quais, se isoladamente considerados, pareciam não só perfeitamente lícitos como legítimos e inofensivos. É justamente essa característica, o facto de se mascarar sob vestes de uma pretensa irrelevância ou de uma excessiva sensibilidade de quem o sofre, que o torna particular e que, na minha opinião, o faz merecer um tratamento autónomo porquanto o seu resultado pode ser muito mais devastador do que a mera soma aritmética dos atos que o compõem. O assédio é realizado de forma oculta, dúbia, maliciosa, dando margem a diversas interpretações, atuando no psicológico e emocional da pessoa. (Pereira, 2009, p. 12)

Ainda a nível nacional, os investigadores Andrade e Baptista (2013) apresentam a seguinte definição:

O assédio moral no trabalho define-se como o conjunto de comportamentos hostis dirigidos, sistematicamente, contra um ou mais indivíduos causando um efeito de humilhação, intimidação e angústia. As vítimas têm dificuldade em defender-se, o seu desempenho profissional diminui e o seu emprego é posto em causa. (Andrade & Baptista, 2013, p. 109)

Por sua vez a investigadora Ana Verdasca, concluiu na sua tese de doutoramento que "permanece em aberto o debate quanto a uma definição exata de assédio moral no local de trabalho e quanto a uma metodologia de operacionalização".

Embora o assédio moral no local de trabalho não seja um fenómeno recente¹¹, mas sim algo que começou desde que existe o trabalho e relações laborais, ainda não existe uma definição e terminologia consensual e internacionalmente aceite para o assédio moral no local de trabalho, facto pelo qual existem "inúmeras formas de fazer referência ao ato de provocar uma violência psicológica no trabalho, de forma repetida e sistemática, com o objetivo de humilhar, isolar e desacreditar um trabalhador".(Uva, 2008, p. 6)

O assédio moral assume diferentes terminologias, atribuídas por investigadores ou países onde este fenómeno se manifesta no seio das diferentes organizações, assumindo desta forma diferentes nomenclaturas:

- Assédio moral no local de trabalho, assédio psicológico ou *mobbing*, em Portugal;
- Assédio moral no local de trabalho ou assédio psicológico, no Brasil;

¹¹ A título de exemplo, torna-se inevitável referir o 1º de Maio, Dia do Trabalhador, data que tem origem numa manifestação nas ruas de Chicago, e numa greve geral em todos os Estados Unidos, em 1886, que visava reivindicar a redução da jornada de trabalho para as oito horas diárias.

Em 1936 o ator e produtor Charles Chaplin dirigia, produzia e representava no filme "Tempos modernos" uma aparente comédia que refletia a realidade mais dura da vida laboral no que se refere às condições e ritmo de trabalho.

- *Mobbing*, nos países nórdicos, tal como a Suécia, Suíça, Alemanha;
- *Moral harassment ou mobbing* nos Estados Unidos da América;
- *Harcèlement moral*, em França.
- *Bullying*, na Inglaterra;
- *Murahachibu ou ijime* (ostracismo social), no Japão;
- *Psicoterror laboral, acoso laboral ou assetjament*, em Espanha;
- *Vessazione, stress psicossocial ou mobbing*, em Itália;
- *Violence at work*, termo utilizado pela OIT

(João, 2009, s.p. e Pereira, 2009, pp. 66-73)

Na quarta série de documentos sobre saúde ocupacional intitulada por *Protecting Workers' Health* (Protegendo a Saúde dos Trabalhadores), publicada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), no âmbito do programa global de saúde ocupacional, são explanados outros termos adotados para designar o assédio moral: *Work or Employee Abuse, Mistreatment, Emotional Abuse, Bossing, Victimization, Intimidation, Psychological terrorization, Psychological violence, Harcèlement Psychologique*, Assédio no Local de Trabalho, Assédio Moral, *Acoso Moral*, Maltrato psicológico. (Cassitto & Gilioli, 2003, p. 12)

No âmbito nacional o conceito é encarado com diversas abrangências. Segundo as linhas de pensamento do investigador Pacheco (2007), *mobbing* é um fenómeno de grupo, pelo que só pode ser utilizado para situações onde um grupo assedia um indivíduo ou mais. (p. 167-169) Decorrente desta ilação, pode-se concluir que o termo visado não abrange todos os tipos de assédio moral, estando este mormente vocacionado para representar situações de assédio horizontal, proveniente de colegas, de assédio misto praticado pelos colegas e empregador, e o assédio ascendente, quando vários subordinados assediam o seu superior hierárquico.

No que respeita ao *bullying*, não se trata de um conceito orientado apenas para o mundo do trabalho conforme corrobora a investigadora Hirigoyen:

Este termo descreve essencialmente as humilhações, os vexames ou as ameaças que certas crianças ou grupos de crianças fazem outras crianças sofrer. O termo veio depois a aplicar-se às agressões verificadas nas forças armadas, nas actividades (sic) desportivas, na vida familiar [...] e, é claro igualmente ao mundo do trabalho. [...] O termo *bullying* parece-me ter uma acepção (sic) mais ampla do que o *mobbing*. Vai da troça e da exclusão às condutas abusivas com conotação sexual ou às agressões físicas. (Hirigoyen, 1999, pp. 70-71)

Por fim, o assédio moral no trabalho diz respeito a agressões mais subtis e, por conseguinte, mais difíceis de detetar e de provar, distintas da violência física e da discriminação O conceito de assédio moral parece ser o mais abrangente e aquele que, por não se cingir apenas às

consequências psicológicas, consegue abarcar um maior número de situações (Pacheco, 2007, p. 171)

2.1.2 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho

O ambiente do mundo do trabalho pode ser favorável ao surgimento de casos de assédio moral, intrínseco ao facto das relações de poder serem estratificadas por hierarquias, à falta de segurança contratual e ao espectro do desemprego permitirem que esta agressão passe facilmente despercebida. Escreve Hirigoyen (1998) que: "a nossa sociedade parece cega perante esta forma de violência indireta. Sob o pretexto da tolerância, torna-se complacente".(p. 5)

A violência psicológica no ambiente laboral designada por assédio moral emerge da constante e progressiva degradação das condições de trabalho, originada pelo abuso de poder ou manipulação perversa (Hirigoyen, 1998, p. 56). Podendo resultar na competição desleal entre colegas, entre superiores hierárquicos e subordinados (tanto no sentido ascendente como descendente) ou provir de terceiros externos à organização, conforme documenta o acordo-quadro o sobre assédio e a violência no trabalho, divulgado pela CCE em 2007.

A exposição de trabalhadores a situações que podem ser muito humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante o exercício das suas funções no local de trabalho, em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, onde predominam condutas negativas, relações desumanas e antiéticas de longa duração, envolve os seguintes fenómenos:

- Assédio horizontal - Colegas do mesmo nível hierárquico da vítima;
- Assédio vertical descendente - Superior hierárquico contra o seu subordinado (situação mais frequente);
- Assédio vertical ascendente - Subordinado contra o seu superior hierárquico (situação menos habitual);
- Assédio misto - Superior hierárquico e colegas contra a vítima.

(João, 2009, s.p. e Pereira, 2009, pp. 16-17, 173)

Independentemente do tipo de assédio moral no local de trabalho constata-se que, este fenómeno está intimamente ligado à forma como está organizada a estrutura produtiva e a prestação do trabalho propriamente dita, afetando indistintamente qualquer dos níveis hierárquicos de uma organização, inclusivamente, é a hierarquia a nível laboral que define o tipo de assédio moral. (Pereira, 2009, p. 46) Na realidade, o assédio moral pode ser exercido sobre qualquer trabalhador, independentemente do grau hierárquico. Nesta linha de pensamento, o investigador Pacheco (2007) define que:

Por assédio moral referimo-nos, portanto, àquelas situações vividas no trabalho em que um trabalhador, por exemplo, é vítima de atos vexatórios, humilhantes por parte do empregador e/ou dos colegas de trabalho. (p. 13)

Decorrente das pesquisas realizadas, Hirigoyen (1999) relevou que 58% dos casos de assédio moral advêm da hierarquia, ou seja, são "assédios verticais descendentes". Em 29% dos casos, este fenómeno provém de várias pessoas, hierarquia e colegas incluídos, ou seja são "assédios mistos" e 12% constituem casos de assédio oriundos de colegas, tratando-se de "assédios horizontais". Apenas 1% dos casos de assédio são provenientes dos subordinados, denominando-se nesse caso por "assédios verticais ascendentes". A investigação levada a cabo por Hirigoyen revela com clareza os diferentes tipos de assédio moral no trabalho, espelhando de forma clarividente os níveis de ocorrência de cada um deles. Mais corrobora a investigadora ao afirmar que quando o assédio moral tem origem "numa relação de subordinação constitui um abuso de poder conferido pela hierarquia e a autoridade legítima sobre o subordinado transformando-se em domínio sobre uma pessoa. Mesmo quando o assédio se verifica entre colegas ou de forma ascendente, é sempre precedido de uma dominação psicológica do agressor e de uma submissão forçada da vítima." (Hirigoyen, 1999, p. 23)

2.1.3 - Fases do Assédio Moral no Local de Trabalho

Segundo Hirigoyen (1998) o assédio nasce de forma insignificante e propaga-se insidiosamente. Este fenómeno começa muitas vezes, devido à não aceitação do outro por ser diferente, ou por ter ideias diferentes dos demais. O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são fatores determinantes para a inclusão num grupo. Posteriormente esses ataques multiplicam-se e a vítima é regularmente assediada, inferiorizada, sujeita a manobras hostis e degradantes por um longo tempo. (p. 56)

Na sua grande maioria, as situações de assédio moral não têm sequer qualquer tipo de "justificação" podendo estar na sua origem aspetos de incompatibilidade interpessoal relacionada (ou não) com a (in)competência profissional ou, outras vezes, associar-se a interpretações de estratégias organizacionais que se suportariam no "descarte" de trabalhadores, por uma qualquer razão. (Uva, 2008, p. 10)

No assédio moral observa-se uma relação entre o sujeito ativo (assediador ou agressor) e o sujeito passivo (assediado ou vítima), na qual aquele que comanda o assédio procura submeter o outro até fazê-lo perder a sua identidade, aplicando um somatório de condutas negativas compostas por violências e agressões, cujo único objetivo é destruir o sujeito passivo. Segundo a mesma linha de pensamento, Pacheco (2007) escreve que: "Nesta relação que compõe este tipo de assédio tem de existir um ou mais sujeitos que submetem outro ou outros no trabalho a tratos degradantes, hostis ou vexatórios. (p. 65)

Neste sentido, pode-se classificar esta como a fase do conflito (Pacheco, 2007), onde ocorrem bruscas mudanças negativas das relações interpessoais e surgem conflitos em situações nas quais a comunicação poderia resolver, estabelecendo, a partir daí, um ponto de partida para a implementação do assédio moral. (p. 139)

A segunda etapa do assédio moral, consiste na implementação de procedimentos hostis contra a vítima deste fenómeno. Trata-se de uma fase difícil de ser rompida que é caracterizada pela aplicação de estratégias assediadoras, tais como, as humilhações, as ridicularizações, o isolamento social, de forma sistemática e prolongada. O cenário de violências e agressões comporta uma inegável componente destrutiva, onde a vítima não tem mais resistência para reagir e o agressor usa e abusa dos seus poderes para a manipular. Sendo que, a constante desqualificação a que é submetido o trabalhador visa induzi-lo à condição culpado.

Quando o assédio ocorre, é como uma máquina que se mete em marcha e que pode esmagar tudo. Torna-se um fenómeno terrificante porque é desumano, sem escrúpulos e sem piedade. O ambiente profissional da covardia, do egoísmo e do medo, prefere-se ficar longe. Quando este tipo de interação assimétrica e destrutiva está implementada, esta aumenta se uma pessoa exterior não intervir. (Hirigoyen, 1998, p. 56)

A fase da intervenção da empresa, terceira fase, caracteriza-se pela objetividade e publicidade do fenómeno.

A direção da empresa toma conhecimento do conflito, caso não se trate de uma estratégia empresarial pré-concebida, na qual a origem do problema estaria na própria empresa. Duas formas de atuação podem ser postas em prática, geralmente pelo departamento de recursos humanos ou pela direção de pessoal:

- Solução positiva do conflito – Em uma pequena parte dos casos, a direção da empresa, ao tomar conhecimento do problema, realiza uma investigação exaustiva do mesmo e decide que o(a) trabalhador(a) ou o(a) assediador(a) seja transferido do seu posto de trabalho, descobre a estratégia da humilhação utilizada e articula mecanismos para que a mesma não volte a ocorrer, punindo neste caso o(a) assediador(a);
- Solução negativa do conflito – Normalmente e sem ter um conhecimento exaustivo do caso, devido a sua nula ou escassa investigação, a direção somente encara a vítima como o problema a ser combatido, destacando suas características individuais distorcidas e manipuladas, sem reparar que a origem do mesmo está em outro fator. Desta maneira, a direção da empresa soma-se ao meio que assedia ativa ou passivamente a vítima. (Leymann (1990) in Guimarães & Rimoli, 2006, pp. 187-188)

Perante casos de assédio moral no trabalho, a atitude das organizações em 90% das vezes é de FUGA! (Barreto, 2010)

A quarta e última fase caracteriza-se pela exclusão da vítima do mundo do trabalho, seja por demissão “voluntária”, dispensa, ou afastamento para tratamentos de saúde. Mais raramente, mas não impossível, os trabalhadores podem cometer suicídio. Muito provavelmente, quando chegam a esta última fase, a vítima já absorveu severas consequências para a sua saúde.

Esta última fase se encerra com a vítima abandonando seu emprego, muito provavelmente depois de haver passado por vários e prolongados períodos de licença. Os(as) trabalhadores(as) das administrações públicas defrontam-se ao pedir mudanças do local de trabalho, com poucas ocasiões nas quais as mesmas se materializam. Nas empresas privadas parte das vítimas decide permanecer/aguentar heroicamente em seu posto de trabalho passando por um calvário que tem consequências deletérias para sua saúde. Alguns sofrem o agravamento do problema, tanto dentro como fora da empresa. Nos casos mais extremos, os

trabalhadores(as) assediados podem chegar ao suicídio. (Leymann (1990) in Guimarães & Rimoli, 2006, p. 188)

2.1.4 - Modelos Conceituais sobre o Assédio Moral no Local de Trabalho

Os modelos conceituais que visam explicar a ocorrência do assédio moral no local de trabalho destacam a importância de fatores organizacionais e psicossociais como variáveis causais.

Seria muito interessante e singelo afirmar que a elucidação para o surgimento do assédio moral nos ambientes de trabalho pudesse ser explicada por uma única corrente teórica que contivesse uma resolução específica, contudo na realidade os fatores causais que desencadeiam o assédio moral no local de trabalho são variados e apresentam interações bastante complexas. Vários investigadores procuraram identificar as variáveis determinantes para a ocorrência do assédio moral, conforme ilustra a tabela 2.1.

Tabela 2.1 - Factores Causais para o Assédio Moral no Local de Trabalho

Investigadores	Paradigmas causais
Einarsen	A) Fatores organizacionais e psicossociais; B) Características inerentes às relações interpessoais; C) Personalidade das vítimas e do autor da violência.
Pezé	Fatores organizacionais. Estratégia de gerenciamento desestabiliza, leva a erros e permiti a demissão da vítima.
Jimenez	Características inerentes às relações humanas e competitividade.
Leymann	Personalidade é irrelevante ante o assédio moral.

Fonte: (Barreto, 2010)

O investigador Heinz Leymann não apresentou evidências empíricas para justificar a sua visão do fenómeno, mas não deixou de adiantar o seguinte modelo explicativo.

Modelo explicativo da ocorrência de assédio moral no local de trabalho

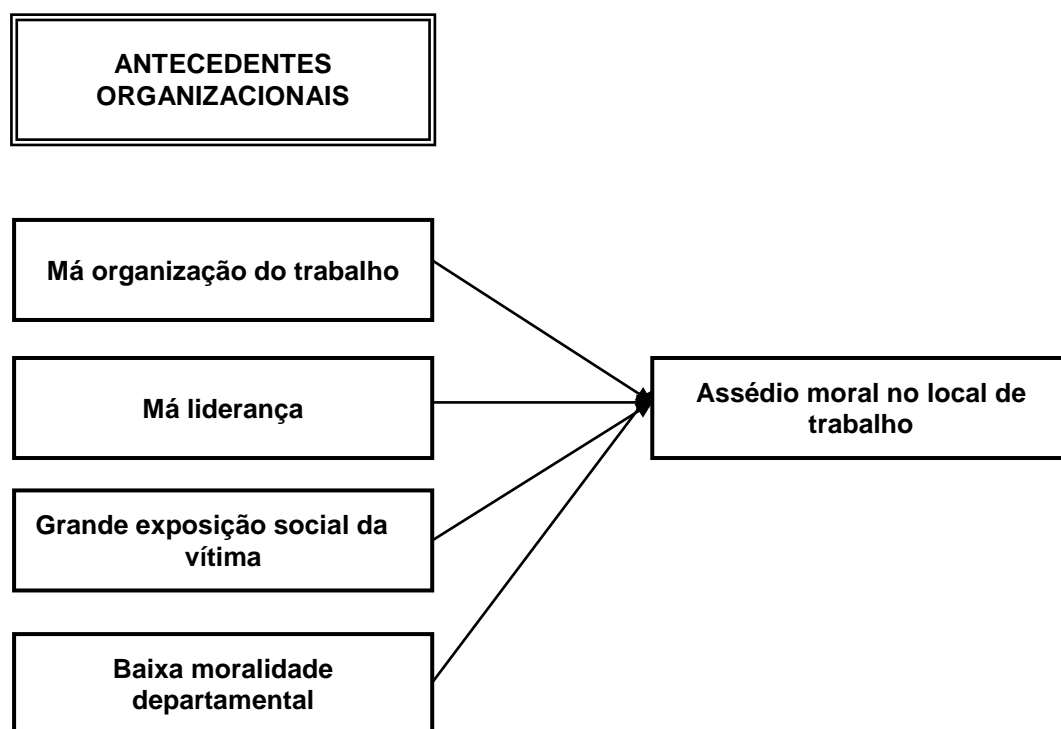


Figura 2.1 - Esquema Conceptual de Assédio Moral no Local de Trabalho
(Adaptado de Leymann, 1993, p. 29 in Araújo, 2009, p. 59))

Este modelo explicativo da ocorrência de assédio moral, apresentado por Leymann, focaliza-se nas variáveis organizacionais (liderança, ética da gestão e dos trabalhadores, etc.), não atribuindo relevo às causas individuais, nomeadamente à personalidade das vítimas e dos assediadores. São apontados fatores organizacionais como antecedentes ao assédio moral no local de trabalho, uma vez que os conflitos só escalariam para essa realidade, se a gestão desses conflitos não for a adequada, por parte da organização. (Araújo, 2009, p. 60)

De acordo com essa aproximação teórica pode-se reforçar que o assédio moral no trabalho encontra-se fortemente relacionado com elementos do ambiente e da organização do trabalho, como o estilo de liderança, o tipo de organização, o clima organizacional e a comunicação interna.

Sucederam-se outros estudos que comprovaram não serem apenas os fatores organizacionais os precursores de assédio moral nas organizações, ficando evidentes as limitações do modelo apresentado por Leymann:

O *Bullying* no Local de Trabalho não é exclusivamente de cariz organizacional, podendo existir outras variáveis que possam contribuir com a sua cota parte de explicação do processo de *Bullying* no Local de Trabalho. O *Bullying* no Local de Trabalho será porventura essencialmente um processo de relação diádica entre pessoas, que não se esgota em visões meramente situacionais ou de personalidade, podendo claramente ser interpretada à luz de factores (sic) de nível individual,

interpessoal, grupal, organizacional ou mesmo social." (Hoel & Cooper, 2001, s.p.; Zapf, 1999b, s.p. in Araújo, 2009, p. 60)

O Modelo compreensivo de ocorrência de assédio moral no local de trabalho dá-nos uma perspetiva global de como fatores a diferentes níveis podem interagir nos diversos estágios do complexo processo de assédio moral. O modelo chama a atenção tanto para fatores individuais, respeitantes quer à vítima quer ao agressor, como para fatores do contexto organizacional e socioeconómico. Adicionalmente o modelo apela para a existência tanto de fatores que afetam o comportamento "objetivo" de assédio do agressor como para fatores que afetam as perceções e respostas subjetivas da vítima a esses comportamentos. Este modelo serve então como ponto de partida para um entendimento mais profundo do papel desempenhado pela organização no processo de assédio moral.(Verdasca, 2010, p. 146)

Modelo Compreensivo de Ocorrência de Assédio Moral no Local de Trabalho

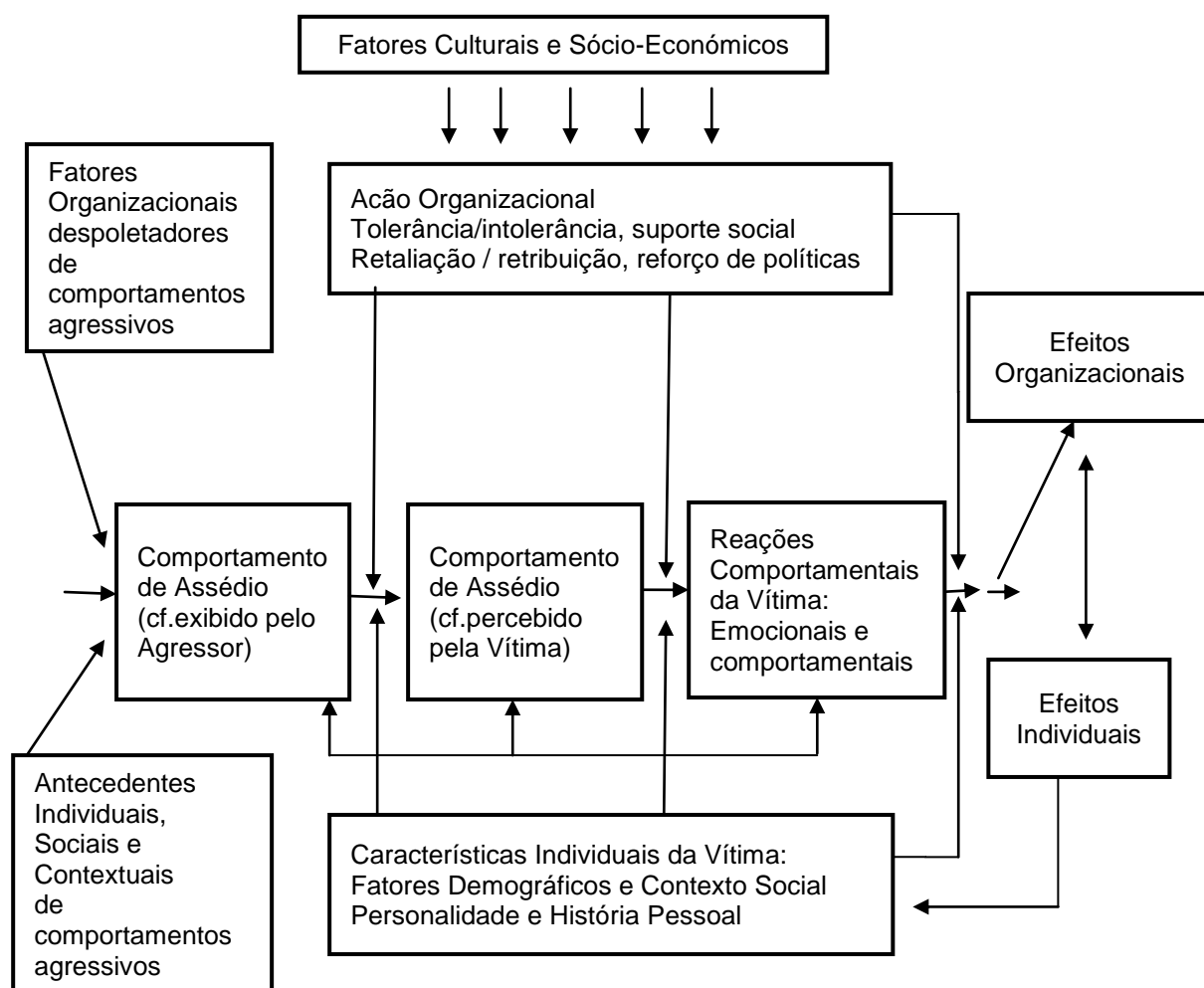


Figura 2.2 Modelo Compreensivo de Ocorrência de Assédio Moral no Local de Trabalho
(Adaptado de Einärsen, 2000, s.p., in Verdasca, 2010, p. 146)

2.1.5 - Fatores Determinantes: Agressor, Vítima, Organização, Fatores que Favorecem o Assédio Moral

2.1.5.1 - Características do Agressor

O assediador ou agressor pode ser uma pessoa ou um grupo de pessoas.

Num cenário de assédio moral no local de trabalho é preciso identificar o agressor, aquele que geralmente é um superior hierárquico e exerce poder de forma abusiva ou utiliza a manipulação perversa, através da qual persegue os seus subordinados com o objetivo de destabilizá-los física e emocionalmente. Segundo Marie-France Hirigoyen, independentemente da língua, da raça, da cultura sempre existiram “seres desprovidos de escrúpulos, calculistas, manipuladores para quem os fins justificam os meios [...]”. É a lei do mais forte.” (Hirigoyen, 1998, pp. 8-10), os quais identificamos como agressores.

O referencial bibliográfico é unânime em apontar o perfil do agressor como o de uma pessoa “perversa”, que geralmente dispõe de mais poder, de mais recursos, de mais apoios ou que ocupa uma posição de superioridade em relação à vítima. Os agressores submetem a vítima a tratamentos humilhantes, oprobriosos, degradantes e criam um ambiente de trabalho hostil e intimidatório. (Pacheco, 2007, p. 66)

O agressor utiliza diversos meios para hostilizar a vítima (Tabela 2.2), manipulando-a de forma perversa e exercendo um abuso de poder, com a finalidade de humilhá-la, inferiorizá-la até conseguir eliminá-la. (Hirigoyen, 1999, pp. 95–96)

Tabela 2.2 - Lista de Procedimentos Hostis

Procedimentos hostis do agressor	Condutas praticadas
Atentado às condições de trabalho	Retirar a autonomia à vítima; Não lhe facultar informações úteis para a realização de uma tarefa; Contestar todas as suas decisões de forma sistemática ; Críticas o seu trabalho injustamente ou exageradamente; Retirar o acesso a instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador; Não lhe entregar o trabalho de que é normalmente incumbida; Entregar-lhe constantemente novas tarefas; Atribuir-lhe, voluntariamente e por sistema, tarefas inferiores às suas competências; Atribuir-lhe, voluntariamente e por sistema, tarefas superiores às suas competências; Pressioná-la para que não faça valer os seus direitos (feriados, horários, prémios); Proceder de modo a que não seja promovida; Atribuir-lhe, contra a sua vontade, trabalhos perigosos; Atribuir -lhe tarefas incompatíveis com a sua saúde; Provocar danos no seu posto de trabalho; Encarregá-la deliberadamente de tarefas impossíveis de desempenhar; Não ter em consideração os pareceres médicos formulados pela medicina do trabalho; Coagi-la ao erro.

Tabela 2.2 - Lista de Procedimentos Hostis (Cont.)

Procedimentos hostis do agressor	Condutas praticadas
Isolamento e recusa de comunicação	<p>Interromper constantemente a vítima; Os seus superiores hierárquicos e os colegas não falarem com a vítima; Comunicar com a vítima unicamente por escrito; Evitar qualquer contato, mesmo a nível visual, com a vítima; Instalar a vítima fora do contacto com os outros colegas; Ignorar a presença da vítima, dirigindo-se exclusivamente aos outros colegas; Proibir os colegas de falarem com a vítima; Proibir que a vítima fale com os outros colegas.</p>
Atentados à dignidade	<p>Utilizar propósitos de desprezo para qualificar a vítima; Utilizar para a vítima gestos que revelem desprezo (suspirar, olhares sobranceiros, encolher de ombros...); Menosprezar a vítima junto de colegas, superiores hierárquicos ou subordinados; Pôr a circular boatos a respeito da vítima; Atribuir à vítima problemas de ordem psicológica (dizem que é uma doente mental); Troçar das deficiências da vítima ou do seu físico: imitá-la ou caricaturá-la; Criticar a vida privada da vítima; Troçar a origem da vítima ou a sua nacionalidade; Atacar as crenças religiosas da vítima ou as suas convicções políticas; Atribuir à vítima tarefas humilhantes; Injuriar a vítima com termos obscenos ou degradantes.</p>
Violência verbal, física ou sexual	<p>;Ameaçar a vítima de violências físicas; Agredir fisicamente a vítima, ainda que levemente, empurrá-la, fechar-lhe a porta na cara; Gritar com a vítima; Invadir a vida privada da vítima, com telefonemas ou cartas; Seguir a vítima na rua, espiá-la frente à sua residência; Causar danos na viatura da vítima; Assediar a vítima e agredi-la sexualmente (gestos ou atitudes); Não fazer caso dos seus problemas de saúde;</p>

Fonte: (Hirigoyen, 1999, pp. 95–96)

Perante o exposto, pode-se concluir que o agressor atua de forma sistemática, consciente e tendo sempre patente o intuito de atentar contra a dignidade da vítima, inferiorizando-a e fazendo-a sentir-se incompetente.

Nesse sentido os procedimentos intencionais característicos de assédio moral podem ser identificados quando um colega agride o outro, um superior é agredido por subordinados, assim como quando um subordinado é agredido por um superior. (João, 2009, s.p.)

2.1.5.2 - Características da Vítima

O perfil psicológico do assediado é o de uma pessoa plena em vitalidade, contrariamente ao que os agressores tentam fazer crer, as vítimas não são à partida pessoas com alguma patologia ou particularmente fracas.

Pelo contrário, muitas vezes o assédio ocorre quando uma vítima reage ao autoritarismo de um chefe e se recusa a ser escravizada. É a sua capacidade para resistir à autoridade, apesar das pressões que a torna como um alvo. (Hirigoyen, 1998, p. 58)

O investigador Pacheco (2007) caracteriza o trabalhador que foi alvo de assédio moral, como um ou mais trabalhadores a quem o sujeito ativo (agressor) submete a atos persecutórios, humilhantes, vexatórios, geradores de um ambiente de trabalho degradante, intimidativo ou desestabilizador (p. 67)

Ao contrário do que sucedeu no passado, em que os conflitos eram assumidos, no presente a palavra de ordem parece ser a da subtilidade; subtilidade no ataque, por forma a passar despercebido a terceiros e poder ser prontamente negado no caso de denúncia ou de reação.

A vítima fica, desta maneira, duplamente isolada, não só porque já se encontra numa posição de maior fragilidade, como também porque, do exterior e na esmagadora maioria dos casos, a situação por que está a passar não é perceptível, originando a que seja descredibilizada, o que, por seu turno, lhe cria ainda maior insegurança e vulnerabilidade. (Pereira, 2009, p. 18)

2.1.5.3 - Organização

O inquérito europeu às empresas sobre riscos novos e emergentes proporciona uma visão útil sobre as preocupações das organizações, revelando-se que "os acidentes de trabalho constituem a principal preocupação dos empregadores europeus (80%, muita ou alguma preocupação), seguidos pelo *stress* relacionado com o trabalho (79%) e as lesões músculo-esqueléticas (78%). A violência ou ameaça e a intimidação e o assédio são referidos como motivo de muita ou alguma preocupação por quase 40% dos inquiridos, verificando-se as percentagens mais elevadas nos setores da saúde, da ação social e da educação." (Cassitto et al., 2004, p. 11)

Estes números são expressivos do quanto as organizações desvalorizam o assédio moral, face a outras preocupações, apesar deste fenómeno não ser novo e de estar presente em muitos locais de trabalho, causando a deterioração das relações interpessoais e a disfunção organizacional.

Ao nível das organizações, os custos do assédio moral podem consistir em maior absentismo e maior rotação de pessoal, bem como em menor eficácia e produtividade, não só no caso das

vítimas do assédio moral, mas também de outros colegas que sejam afetados pelo clima psicossocial negativo do ambiente de trabalho.(EU-OSHA, n.d.)¹²

Os riscos psicossociais relacionados com o trabalho, onde se inclui o assédio moral, abrangem aspetos como a conceção e gestão do trabalho, os contextos sociais e organizacionais que podem causar danos psicológicos ou físicos aos trabalhadores. (PRIMA - EF, 2008)

Neste sentido, os modelos conceptuais sobre o assédio moral atribuem suma importância aos fatores organizacionais, na génese e implementação deste fenómeno. Importa referir que, os fatores organizacionais e socioculturais do assédio moral serão explanados no quarto capítulo deste estudo.

2.1.5.4 - Fatores que Favorecem o Assédio Moral

De acordo com a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no trabalho (EU-OSHA), podem-se distinguir dois tipos de assédio moral em função dos fatores causais:

O primeiro tipo de assédio resulta da escalada de um conflito interpessoal, enquanto que o outro tipo de assédio é aquele em que a vítima não está envolvida num conflito mas encontra-se, acidentalmente, numa situação que a expõe à violência do agressor. A figura do "bode expiatório" é um exemplo deste tipo de assédio moral.

Entre os fatores que aumentam a probabilidade de assédio moral referem-se os seguintes:

- uma cultura organizacional que não sanciona os comportamentos intimidativos ou que não reconhece o assédio moral como um problema;
- transformações súbitas ao nível da organização;
- insegurança no emprego;
- relações insatisfatórias entre os trabalhadores e as chefias, bem como um baixo nível de satisfação em relação à liderança empresarial;
- relações insatisfatórias entre colegas;
- exigências de trabalho excessivas;
- deficiências da política de pessoal e inexistência de uma cultura organizacional;
- agravamento geral dos níveis de *stress* relacionado com o trabalho;
- conflitos ao nível das funções desempenhadas.

Importa mencionar que, os fatores individuais e pontuais, tais como a discriminação, a intolerância, problemas pessoais e consumo de droga ou álcool podem agravar as situações de assédio moral no local de trabalho. (EU-OSHA, 2002, n.d.)

¹² A EU-OSHA aborda o assédio moral no local de trabalho e destaca os fatores determinantes para o êxito da luta contra este fenómeno. Acedido a 14 de fevereiro de 2013 em: <http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/harassment>

Perante o exposto pode-se concluir que, os fatores organizacionais podem ser determinantes para o surgimento e propagação de assédio moral, contudo os fatores individuais, nomeadamente as características individuais da vítima, podem agravar este fenómeno.

3. CAPÍTULO - EFEITOS DO ASSÉDIO MORAL NA SAÚDE DOS TRABALHADORES: SINTOMAS E CONSEQUÊNCIAS

3.1 - Saúde no Trabalho

A saúde laboral é resultado de adequadas condições de trabalho e da interação complexa de múltiplos fatores físicos, comportamentais, sociais, organizacionais pelo que a responsabilidade da promoção da saúde laboral envolve todos os sectores da organização.

De acordo com a definição da OMS (1946) "a saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não consiste apenas na ausência de doença ou de enfermidade."¹³

Torna-se proeminente destacar na definição da OMS o aspeto positivo da tripla dimensão da saúde: física, mental e social, e a importância de conseguir que estes fatores estejam em equilíbrio em cada pessoa.

3.2 - Definições de Doenças Profissionais e de Acidentes de Trabalho

De acordo com a legislação vigente considera-se que "é acidente de trabalho aquele que se verifique no local e no tempo de trabalho e produza directa (sic) ou indirectamente (sic) lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte." (artigo 8º, alínea 1 da Lei nº 98/2009 de 4 de setembro)

Doença profissional é aquela que resulta diretamente das condições de trabalho. Surge como consequência da exposição aos fatores nocivos a que os trabalhadores, habitual e continuamente se encontram expostos no desenvolvimento da sua atividade profissional. Podendo resultar em incapacidade para o exercício da profissão ou mesmo na morte do trabalhador. (artigo 94º, nº1 e 2 da Lei nº 98/2009 de 4 de setembro)

As doenças profissionais constam de uma lista própria – Lista de Doenças Profissionais¹⁴ que classifica as doenças de acordo com as seguintes categorias:

- Doenças provocadas por agentes químicos;
- Doenças do aparelho respiratório;
- Doenças cutâneas;
- Doenças provocadas por agentes físicos;
- Doenças infecciosas e parasitárias

¹³ A definição de saúde difundida pela OMS, está inserida no preâmbulo da Constituição da Organização Mundial da Saúde. Acedido em 4 de abril de 2013 em: <http://www.fd.uc.pt/CI/CEE/OI/OMS/OMS.htm>

¹⁴ A OMS inclui as "doenças mentais" no seu manual de classificação estatística internacional das doenças - CID 10 (WHO, 2011), cuja última revisão data de 2010. Acedido em 23 de julho em: http://www.who.int/classifications/icd/ICD10Volume2_en_2010.pdf

- Tumores;
- Manifestações alérgicas. (Decreto Regulamentar n.º 76/2007, de 17 de julho)

A Lei 7/2009 também considera que "a lesão corporal, a perturbação funcional ou a doença (sic) não incluídas na lista serão indemnizáveis, desde que se provem serem consequência, necessária e directa (sic), da actividade (sic) exercida e não representem normal desgaste do organismo." (artigo 283º, nº3)

Perante o já exposto urge interrogar se só após a ocorrência de danos é que se torna possível classificar os efeitos nefastos provocados pelo assédio moral, como doença profissional. Neste sentido Pacheco (2007) escreve que, "o assédio moral no trabalho não comporta sempre consequências para a saúde do sujeito passivo."(p. 119) Podendo certos trabalhadores, pelas suas capacidades psíquicas, não vir a desenvolver patologias decorrentes das práticas de assédio moral. Nos casos em que são diagnosticadas patologias, estas nem sempre se manifestam de igual modo ou intensidade. (Pacheco, 2007, p.119)

A OMS (Cassitto et al., 2004) adverte que, o assédio moral tem potencial para causar ou contribuir para o aparecimento de muitos transtornos psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais.(p. 16)

Vários estudos científicos levados a cabo por investigadores, relevam os efeitos nefastos provocados pelo assédio moral, perante este facto, torna-se pertinente questionar o motivo pelo qual ainda não existe uma categoria, na lista das doenças profissionais, que seja atribuída às sintomatologias e patologias provenientes deste fenómeno.

Importa referir que, "O *mobbing* não deixa vestígios nem sinais externos, a não ser os de deterioração progressiva, muitas vezes, atribuídos a outras causas, como por exemplo, problemas de relacionamento, carácter difícil e incompetência profissional." (João, 2009, s.p.)

Segundo o investigador Uva (2008), o assédio moral ainda faz parte da zona invisível, ou melhor, este fenómeno causa muitos transtornos psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais que ainda não foram reconhecidos como doenças profissionais, na legislação nacional vigente.



Figura 3.1 - Doenças profissionais, acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o assédio moral no local de trabalho.
(Adaptado de Uva, 2010, s.p.)

Deste modo, pode-se concluir que o assédio moral no trabalho pode ameaçar a integridade física ou psíquica da vítima, contudo as suas consequências ainda não são reconhecidas como doenças profissionais provenientes deste fenómeno.

3.3 - Sintomas mais Frequentes nas Vítimas de Assédio Moral

A literatura europeia, divulgada pela EU-OSHA informa que, o assédio moral pode provocar efeitos danosos na saúde dos trabalhadores:

O assédio no trabalho causa *stress* considerável nas vítimas e nos colegas, familiares e amigos. Em alguns casos, as pessoas deixam de ser capazes de se comportar normalmente, quer no trabalho quer na sua vida quotidiana. O assédio pode provocar *stress* pós-traumático, perda de auto-estima, ansiedade, depressão, apatia, irritabilidade, perturbações de memória, perturbações do sono e problemas digestivo, podendo até conduzir ao suicídio. Os sintomas podem persistir durante vários anos após o assédio (EU-OSHA, n.d.)

Não se sabe, ao certo o número de trabalhadores sujeitos a condutas de assédio moral e se desenrolaram repercussões na saúde dos mesmos. Isto provavelmente depende da duração e da intensidade dos estímulos estressantes, mas as peculiaridades da personalidade da vítima podem desempenhar um papel protetor ou agravante. (Andrade & Baptista, 2013)

Nesse sentido a investigadora Hirigoyen (1999) regista que, quando o assédio moral é recente e existe ainda uma possibilidade de reação, os sintomas são, no início, parecidos com os do *stress*, o que os médicos classificam de perturbações funcionais: cansaço, nervosismo, distúrbios do sono, enxaquecas, distúrbios digestivos, lombalgias, etc. É a autodefesa do

organismo a uma hiperestimulação e a tentativa do trabalhador adaptar-se para enfrentar a situação. Mas, se o assédio moral se prolonga por mais tempo ou recrudesce, pode desencadear-se um estado depressivo mais forte. A vítima apresenta então "um estado de humor triste, um sentimento de desvalorização ou de culpabilidade excessivo ou inadequado, perda de qualquer desejo e falta de interesse por tudo o que a interessava até então." (Hirigoyen, 1999, p. 139).

Após um certo tempo de evolução dos procedimentos de assédio, as perturbações psicossomáticas sucedem-se, verificando-se emagrecimentos espetaculares ou rápidos aumentos de peso (quinze a vinte quilos em alguns meses), as perturbações digestivas (dores de estômago, colites, úlceras), perturbações endócrinas (problemas da tiróide, perturbações menstruais), subidas incontroláveis da tensão arterial apesar de medicação própria, mal estar, vertigens, doenças de pele, etc. (Hirigoyen, 1999, p. 141)

Perante o exposto pode-se afirmar que, o assédio moral pode comportar efeitos para a saúde dos trabalhadores, que podem ser percecionados através de um conjunto de sintomas, alguns dos quais são apresentados na tabela 3.1.

Tabela 3.1 Efeitos para a Saúde dos Trabalhadores, Sujeitos a Práticas de Assédio Moral

Psicopatológico	Psicossomático	Comportamentais
Reações de ansiedade;	Hipertensão;	Reações auto e hetero-agressivas;
Apatia;	Ataques de asma;	Transtornos alimentares;
Reações de evasão;	Palpitações cardíacas;	Aumento do consumo de drogas e álcool;
Problemas de concentração;	Doença coronária;	Aumento do consumo de cigarros;
Humor depressivo;	Dermatite;	Disfunção Sexual;
Reações de medo;	Perda de cabelo;	Isolamento social;
Relatos retrospectivos;	Dor de cabeça;	
Hiper-reactividade;	Dores nas articulações e musculares;	
Insegurança;	Perda de equilíbrio;	
Insónia;	Enxaqueca;	
Pensamento introvertido;	Dor de estômago;	
Irritabilidade;	Úlceras do estomacais;	
Falta de iniciativa;	Taquicardia;	
Melancolia;		
Alterações de humor;		
Pesadelos recorrentes;		

Fonte: (Cassitto et al., 2004, p. 16)

Pode-se então concluir que, o assédio moral afeta as resistências físicas e mentais das vítimas, podendo originar consequências nefastas para a saúde física e mental dos trabalhadores.

3.4- Consequências para a Saúde dos Trabalhadores, Vítimas de Assédio Moral

A análise das consequências do assédio moral pode não incidir apenas sobre as suas repercussões diretas para a vítima, mas também pode espelhar os reflexos provocados nas pessoas próximas à vítima, na sociedade e na organização afetada.

No entanto, os efeitos dramáticos mais visíveis produzem-se na esfera da vítima, podendo estes ser evidenciados através de sintomas psicossociais, tais como, "traumatismos psíquicos, psicossomáticos e físicos", anteriormente referidos. (Redinha, 2003, pp. 12–13)

Perante o já exposto pode-se afirmar que, as consequências do assédio moral ao nível da saúde dos trabalhadores podem relacionar-se com a intensidade, duração e frequência das agressões. Sendo que as consequências negativas a curto prazo apresentam sintomas muito semelhantes aos do stress profissional, enquanto que para os casos de assédio moral mais prolongados as consequências são percecionadas através do surgimento de doenças psicossomáticas. Nesse sentido, o investigador Piñuel apresentou um estudo, com uma amostra de 350 vítimas de violência no trabalho, onde são identificado os efeitos nefastos (Tabela 3.2) que o risco psicossocial estudado provoca na saúde das vítimas (Piñuel, 2002, s.p. in João, 2009, s.p.)

Tabela 3.2- Efeitos da Violência no Trabalho ao nível da Saúde dos Trabalhadores

Efeitos perniciosos na saúde das vítimas	Sintomatologia
Efeitos cognitivos e hiper-reação psíquica	Esquecimento e perdas de memória; Dificuldade de concentração; Abatimento/depressão; Apatia/falta de iniciativa; Irritabilidade; Inquietude / nervosismo / agitação; Agressividade / ataques de raiva; Sentimentos de insegurança; Hipersensibilidade às demoras;
Sintomas psicossomáticos de stress	Pesadelos; Dores de estômago e abdominais; Diarreias / problemas intestinais; Vómitos; Náuseas; Falta de apetite; Sensação de nó na garganta; Choro; Isolamento;
Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo	Dores no peito; Sudorese; Secura na boca; Palpitações; Sensação de falta de ar; Hipertensão / hipotensão;
Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo	Dores nas costas, dorsais e lombares; Dores cervicais; Dores musculares;

Tabela 3.2 - Efeitos da Violência no Trabalho ao nível da Saúde dos Trabalhadores (Cont.)

Efeitos perniciosos na saúde das vítimas	Sintomatologia
Transtornos do sono	Dificuldade para conciliar o sono; Sono interrompido; Despertar antecipado;
Cansaço e fraqueza	Fadiga crónica; Fraqueza nas pernas; Debilidade; Desmaios; Tremores;

Fonte: (Piñuel, 2002, s.p. in João, 2009, s.p.)

Perante o exposto, pode-se afirmar que, o assédio moral é um fenómeno considerado invisível, revestido de procedimentos aparentemente "anódinos, [contudo] têm um efeito devastador sobre a saúde física e psíquica das vítimas." (Hirigoyen, 1999, p. 104)

4. FATORES ORGANIZACIONAIS E SOCIOCULTURAIS DO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

4.1 - Consequências Sócio-Económicas do Assédio Moral

De acordo com o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, Lei 102/2009, as organizações são legalmente obrigadas a gerir todos os tipos de riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores, incluindo os riscos psicossociais onde se inclui o assédio moral. Importa, contudo, sublinhar que uma boa promoção da saúde física e mental dos trabalhadores deve comportar a gestão dos riscos e promoção da saúde dos trabalhadores.

Relativamente às organizações, os custos inerentes ao assédio moral podem provir do maior absentismo, maior rotatividade, aumento do número de acidentes de trabalho, baixas médicas prolongadas, despedimentos, assim como, pode derivar em menor eficácia e produtividade, não só no caso das vítimas de assédio moral, mas também de outros colegas que sejam afetados pelo clima psicossocial negativo do ambiente de trabalho¹⁵. O pagamento de indemnizações em virtude de processos instaurados com base no assédio moral também representa, por vezes, custos elevados. Nesse sentido, a EU-OSHA alerta que:

Nos locais de trabalho europeus, o assédio é um problema sério, com custos elevados tanto para os trabalhadores como para as organizações. Qualquer pessoa pode, no seio de qualquer organização, ser vítima de assédio.[...] Ao nível da organização, o assédio pode traduzir-se num aumento do absentismo e da rotatividade do pessoal, a par da redução da sua eficácia e produtividade. Os danos jurídicos resultantes de casos de assédio podem igualmente ser elevados. (EU-OSHA, n.d.)

Ao nível das organizações, pode-se concluir que "de facto, a ausência de uma proteção eficaz da saúde e da segurança no trabalho pode resultar em absentismo decorrente de acidentes de trabalho e de doenças profissionais e levar a incapacidades permanentes de origem profissional, o que reveste uma dimensão humana impossível de negligenciar e um considerável impacto económico. Os elevados custos de problemas associados à saúde e à segurança no trabalho impedem o crescimento económico e afeta a competitividade das empresas na UE. Uma parte considerável destes custos é suportada pelos sistemas de segurança social e pelas finanças públicas". (CCE, 2007a, p. 2)

¹⁵ A Reatualização do Plano Nacional de Saúde Mental informa que: "Finalmente, sabe-se hoje que os custos diretos e indiretos associados às perturbações psiquiátricas, decorrentes das despesas assistenciais e da diminuição da produtividade (e.g., desemprego, absentismo, baixas por doença, apoio a familiar doente), têm um enorme impacto económico nos orçamentos públicos, podendo atingir cerca de 20% de todos os custos da saúde." (DGS, 2012, p. 7). Acedido em 11 de agosto de 2013: http://www.saudemental.pt/wp-content/uploads/2012/06/Recalendarizac%CC%A7a%CC%83o_PNSM.pdf

Torna-se irrefutável afirmar que "se a organização é transparente e sólida, os desvios das pessoas são controlados e os abusos sancionados." prevalecendo a política de prevenção contra o assédio moral. (Hirigoyen, 1999, p. 110)

4.1.1 - Absentismo

No estudo divulgado pela Eurofound (2010a) sobre o absentismo no trabalho, a fundação define absentismo como sendo a manifestação da decisão de um trabalhador não comparecer no seu local de trabalho, durante o período normal de trabalho, estipulado pela organização¹⁶. (p. 2) O mesmo estudo revela ainda que, as taxas médias de absentismo na Europa apresentam valores compreendidos entre os 3% e 6%, sendo que em Portugal a taxa de absentismo ronda os 6%. Neste sentido, importa referir que o Plano Nacional de Saúde Mental 2007 - 2016, divulgado pelo Ministério da Saúde (MS, 2008), menciona a necessidade de serem implementadas estratégias para a redução do absentismo por doença psíquica. (p. 29)

O referido plano não individualiza os fatores causais sobre os quais se pode intervir para atingir o objetivo pretendido, contudo, e de acordo com o investigador Pacheco (2007) pode-se assegurar que o assédio moral no trabalho é um dos fatores causais do absentismo existente nas organizações. Nesse sentido Pacheco (2007) escreve que: "O trabalhador, vítima de assédio moral, mais cedo ou mais tarde, acabará por ficar impossibilitado de comparecer ao trabalho em virtude dos problemas psicológicos ou físicos". (p. 132)

O absentismo decorrente do assédio moral representa custos humanos para a vítima e para as pessoas próximas à vítima, mas também representa avultados custos económicos para as organizações, intrínsecos à incapacidade do trabalhador.

Pode-se então concluir que, as organizações que implementem políticas de prevenção contra o assédio moral podem obter resultados concretos na redução dos custos associados ao absentismo, diminuição da rotação do pessoal, motivação acrescida, qualidade melhorada e imagem da organização reforçada.

4.1.2 - Baixas Médicas por Doença Prolongada

Em 2007, a estratégia comunitária de 2007-2012 sobre SST, divulgada no âmbito da melhoria da qualidade e produtividade do trabalho, alertou para o surgimento de novos fatores de riscos (violência no trabalho, incluindo o assédio sexual e moral). (Comissão das Comunidades Europeias, 2007a, p. 4)

A presente estratégia informa que os problemas associados a uma má saúde mental constituem a quarta causa mais frequente de incapacidades para o trabalho, assim como, a

¹⁶ A Eurofound realizou um estudo sobre o absentismo no trabalho, com o objetivo de demonstrar a extensão total do absentismo no trabalho (2010). Acedido em 29 de março de 2013 em: <http://www.eurofound.europa.eu/docs/ewco/tn0911039s/tn0911039s.pdf>

OMS estima que, até 2020, a depressão seja a principal causa de incapacidade.(CCE, 2007, p. 14)

Cabe a cada organização refletir sobre esta estratégia e avaliar o impacto dos custos económicos e humanos intrínsecos às consequências devastadoras do assédio moral, também espelhadas no aumento do número de baixas médicas.

Importa referir que a precoce intervenção das organizações pode minimizar os efeitos e consequências do assédio moral, uma vez que a duração deste fenómeno pode agravar o estado de saúde da vítima e consequentemente o recurso médico a baixa de maior duração.

A gravidade das consequências para a saúde depende: da duração do assédio; da vulnerabilidade da vítima. (Entenda-se por vulnerabilidade a fragilização da pessoa por motivo de anteriores agressões, a falta de apoio familiar e/ou de amigos ou pouca auto-estima anterior à agressão. (Hirigoyen, 1999, p. 105)

Neste sentido, Hirigoyen (1999) elaborou uma pesquisa onde correlaciona o assédio moral e os períodos de baixas por doença, oriundas de trabalhadores sujeitos a condutas de assédio moral, revelando-se que:

- 23% dos casos de assédio moral resultaram em baixas médicas inferiores a um mês;
- 59,5% dos casos de assédio originaram baixas médicas por um período de três meses a um ano;
- 10,5% dos casos de assédio moral redundaram em períodos de baixa médica compreendidos entre um a dois anos;
- 7% dos casos tiveram um período de baixa médica de dois ou mais anos. (p. 104)

No sentido de mitigar os efeitos do assédio moral, as organizações poderão dar um primeiro passo no sentido do reconhecimento deste fenómeno e apostar em medidas eficazes no combate ao assédio moral, e consequente redução do número de baixas médicas.

As organizações que gerem de forma eficaz a SST implementam medidas preventivas contra os riscos psicossociais, nomeadamente contra o surgimento e proliferação do assédio moral. (Cockburn, Irastorza, & Milczarek, 2011) Verificando-se que, estas organizações não diagnosticam problemas ao nível da eficiência e produtividade das organizações, derivados do crescimento do número de baixas médicas, oriundas de problemas de saúde das vítimas de assédio moral. (Pacheco, 2007, pp. 134–135)

4.1.3 - Os Acidentes de Trabalho

De acordo com Lei 102/2009, a identificação de perigos, avaliação de riscos e a determinação de medidas de controlo são etapas cruciais para a implementação de uma gestão eficaz no

âmbito da SST. A aplicação de medidas preventivas, contempladas nessa mesma gestão, potencia a redução do número de acidentes de trabalho e doenças profissionais.

A estratégia comunitária 2007-2012 ambicionou a redução de 25% da taxa de incidência de acidentes de trabalho até 2012, através do reforço da proteção da saúde e segurança dos trabalhadores. (CCE, 2007a, p. 3) A presente estratégia refere que, "28% dos trabalhadores na europa declaram sofrer de problemas de saúde não acidentais, que são ou podem ser causados ou agravados pelo emprego que têm atualmente ou tiveram no passado. Em 35% dos trabalhadores afirmam que o seu trabalho representa riscos para a sua saúde." (CCE, 2007a, p. 4)

No âmbito da estratégia de Lisboa surge o reconhecimento em como a ausência de uma proteção eficaz da SST pode redundar em absentismo decorrente de acidentes de trabalho, doenças profissionais e potenciar incapacidades permanentes de origem profissional, o que "reveste uma dimensão humana impossível de negligenciar e um considerável impacto económico" (CCE, 2007a, p. 2)

A ocorrência de acidentes de trabalho constitui um indicador expressivo da existência de disfunções nos locais de trabalho. Nesse sentido a NP 4410 alerta que, "Os dados e informações sobre acidentes e doenças profissionais são importantes, pois podem constituir um indicador directo (sic) do desempenho da SST." (p. 41)

De acordo com a Lei 98/2009, o assédio moral no local de trabalho pode ser interpretado como acidente do trabalho, visto que decorre no local e no tempo de trabalho e produz direta ou indiretamente "lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução na capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte." (artigo 8º, alínea 1)

Como lembra Pacheco (2007), o assédio moral no trabalho provoca ao trabalhador um desgaste a nível psíquico e físico, podendo derivar no aparecimento de acidentes inexplicáveis e repetitivos, e consequentemente o aumento dos índices de sinistralidade. (p. 134) No mesmo seguimento pode-se então afirmar que, o assédio moral, para além dos danos que pode provocar na saúde dos trabalhadores, também pode afetar de imediato a integridade física das vítimas de assédio moral , dando origem aos acidentes de trabalho.

Perante o já exposto pode-se concluir que, o assédio moral no local de trabalho pode ser um fator causal do aumento dos índices de sinistralidade nas organizações, e previsivelmente o aumento do absentismo.

4.1.4 - A Produtividade

A nível organizacional os reflexos do assédio moral podem manifestar-se através do aumento dos custos diretos relacionados com a vítima, tais como, o aumento do absentismo, acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o trabalho. Os efeitos do assédio moral também podem ser evidenciados no aumento dos custos indiretos para as organizações,

nomeadamente através da redução da eficiência e produtividade, a diminuição da quantidade e qualidade do trabalho, o deterioramento da imagem da organização e a consequente diminuição do volume de faturação das organizações.

O assédio moral pode causar um impacto negativo nas vítimas com repercussões em termos organizacionais, podendo traduzir-se na redução do nível de desempenho na realização do trabalho, menor satisfação no trabalho, maior rotação de pessoal e na diminuição do nível de coesão em termos do grupo de trabalho. Como bem refere o investigador Pacheco (2007), "não é possível ao assediado manter o nível de produtividade, nem a sua capacidade intelectual ou física. Mais cedo ou mais tarde, os efeitos psicológicos ou físicos do assédio moral poderão vir a manifestar-se, de forma preponderante, no desempenho das suas funções e influirão de modo extremamente negativo". (pp.131-132)

Em 2005, a Eurofound (2010) enfatizou as consequências negativas da violência psicológica para o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores e chamou a atenção para a estimativa do decréscimo de 1 a 2% na produtividade devido à violência psicológica.¹⁷ (Weiler, 2007 in Eurofound, 2010, p. 4)

Nesse seguimento pode-se concluir que, o assédio moral pode implicar graves consequências para a saúde das vítimas, mas também afeta diretamente as organizações com o aumento dos custos associados a este fenómeno.

4.1.5 - Rotatividade

A rotatividade de pessoal, também conhecida por *turnover*, está relacionada com a saída de trabalhadores de uma organização. Nesse sentido, importa referir que um dos efeitos do assédio moral no local de trabalho pode ser o aumento da rotatividade de trabalhadores.

Os trabalhadores sujeitos a práticas de assédio moral têm manifesta intenção de deixar o seu emprego de forma voluntária. Mesmo nos casos em que o abuso é exclusivamente verbal (depreciações, ironia, boatos, gritar, etc.), os trabalhadores exteriorizam a vontade em mudar de local de trabalho, quer por transferência para outro departamento, quer saindo da organização. A intenção de sair do emprego e conjuntamente a elevada rotatividade dos trabalhadores estão relacionadas com a falta de motivação e satisfação com o trabalho, resultando numa redução da produtividade da organização. (Araújo, 2009, p. 151)

Leymann afirma que o fator idade pode constituir um elemento inibitório para o trabalhador assediado optar pelo abandonar do emprego, uma vez terá maior dificuldade em conseguir uma nova colocação no mercado de trabalho¹⁸. (Leymann, n.d.b)

¹⁷ A Eurofund, e a Foundation Findings, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions divulgaram uma estimativa sobre o decréscimo da produtividade das organizações devido à violência psicológica nos locais de trabalho(Eurofound, 2010). Acedido em 16 de julho de 2013 em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/54/en/1/EF1054EN.pdf>

¹⁸ No documento "Consequences of *mobbing*" são explanadas as consequências do assédio moral, de acordo com a perspetiva do investigador Leymann. Acedido em 11 de janeiro de 2013 em: <http://www.leymann.se/English/15100E.HTM>

Em vários Estado-Membros da UE, o absentismo, o desemprego e a incapacidade prolongada devido ao *stress* relacionado com o trabalho e os problemas de saúde mental têm vindo a agravar-se. Aliás, estima-se que, dentro em breve, a depressão será a principal causa de ausência por doença na Europa. Para além do absentismo, as consequências de uma má saúde mental estão ligadas a inúmeros outros efeitos negativos para as empresas, como níveis de desempenho e produtividade reduzidos, pouca motivação e elevada rotatividade dos trabalhadores¹⁹. (EU-OSHA, 2012)

O assédio moral não só pode afetar a saúde da vítima, assim como pode provocar um aumento da rotatividade de trabalhadores, que consiste num processo dispendioso para as organizações, em virtude dos custos intrínsecos à saída do trabalhador e à possível admissão de outro trabalhador.

4.1.6 - Despedimentos e Demissões

Os despedimentos e demissões de trabalhadores repercutem graves consequências económicas para a vítima e sua família, nomeadamente ocorre: a perda de rendimentos para os trabalhadores que se encontram numa situação de desemprego, despesas médicas, aconselhamentos psicoterapêuticos não reembolsados e despesas com advogados.

O despedimento dos trabalhadores pode ser o culminar de uma situação arrastada na qual o assediado sujeita-se, consciente ou inconscientemente ao assédio moral, conforme bem elucida Hirigoyen (1999):

Pode porém suceder que uma agressão aparentemente única mas particularmente humilhante, como é o caso de certos despedimentos brutais (escritórios fechados, objetos pessoais numa caixa no patamar, atitudes de desdém) possa ser considerada como assédio moral. Em alguns casos, ao analisar detalhadamente estas situações, apercebemo-nos que pequenos indícios de rejeição ou de hostilidade negados pela vítima teriam precedido o despedimento. O trabalhador despedido toma subitamente consciência da humilhação que o faziam suportar, mas tais procedimentos existiam já antes de o terem dispensado. Pode então falar-se de assédio moral que se trata efetivamente de uma intenção deliberada eliminar uma pessoa, de a humilhar e rebaixar por puro sadismo. (p. 27)

Neste sentido Pereira (2009) escreve que: "Em regra, é o facto de a vítima se isolar ou o de cometer erros em virtude do desgaste psicológico que acabam por ser invocados como fundamento para o final da relação laboral." (p.18)

Perante o exposto, importa referir o estudo desenvolvido por Hirigoyen (1999) que estabelece uma correlação entre os níveis de ocorrências de afastamentos, despedimentos ou demissões de trabalhadores e assédio moral:

¹⁹ A EU-OSHA divulgou casos práticos que visam a " Promoção da saúde mental no local de trabalho - Resumo de um relatório de boas práticas". (2012). Acedido em 4 de abril de 2013 em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/102>

- Em 36% de casos, o assédio moral, resulta no afastamento do trabalhador;
- Em 20% de casos de assédio moral, o trabalhador é despedido por erro grave;
- Em 9% dos casos de assédio moral, o afastamento da vítima é negociado;
- Em 7% dos casos de assédio moral, o trabalhador apresenta a sua demissão;
- Em 1% dos casos de assédio moral, o trabalhador é colocado na pré-reforma.
- Em 27% dos casos de assédio moral, não se verificaram afastamentos, despedimentos ou demissões. (p. 106)

Em suma, pode-se afirmar que o assédio moral é um fenómeno que não só afeta a vítima, mas também, afeta a sua família e pode interferir nas relações sociais da vítima. Este risco psicossocial também provoca graves consequências sócio-económicas no seio das organizações que acabam por se repercutir sobre a sociedade em geral.

5. CAPÍTULO - MEDIDAS PREVENTIVAS NO COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO

As organizações devem planejar medidas preventivas específicas para o combate ao assédio moral no local de trabalho, como tal, torna-se crucial estarem cientes de que o assédio moral pode proliferar-se no seio das suas instalações. Os gestores das organizações desempenham um papel fundamental na implementação de medidas específicas anti-assédio moral, de modo a reduzir os casos de assédio e a coibir os fatores que possam provocar essas condutas sistemáticas de violência abusiva e perversa.

Para projetar medidas preventivas adequadas, é importante interpretar as reais causas da violência no trabalho. [...] Este desafio consiste na resolução dos problemas de assédio moral, através da melhoria da organização do trabalho e a implementação de boas práticas²⁰ de gestão no combate ao assédio no âmbito do trabalho. (Eurofound, 2010, pp. 21–22)

Atendendo à ocorrência de processos de assédio moral no âmbito laboral, e às suas implicações ao nível da saúde dos trabalhadores, a prevenção e intervenção precoces devem merecer privilegiada atenção por parte das organizações (prevenção primária). As prevenções primárias são pró-ativas e têm por objectivo reduzir os riscos de assédio moral. Tais intervenções incluem, políticas e planos de ação anti-assédio moral, registo de incidentes violentos e concepção de ambientes psicossociais de trabalho que estejam ausentes de riscos, bem como a reestruturação dos ambientes de trabalho "contaminados". A prevenção deve, em grande parte, centrar-se nos fatores organizacionais. De acordo com a OMS (Cassitto et al., 2004), as organizações devem estabelecer um conjunto de medidas para garantir uma prevenção primária contra o assédio moral, consistindo em:

Informar e treinar os seus administradores e trabalhadores, mediante a divulgação de guias que contenham informações sobre a natureza e extensão do problema e os seus efeitos sobre a saúde e qualidade de vida dos trabalhadores. Assim como, na carta constitucional ou nos estatutos da organização devem registar-se indicações em como a organização não tolera atos antiéticos e discriminatórios (códigos de comportamento ético).

No mesmo seguimento, a OMS (Cassitto et al., 2004) acrescenta que deverão constar nos contratos de trabalho termos que regulem a matéria e a indicação das sanções aplicadas no caso de violação de regras.(p. 26)

Como bem esclarece Marie-France Hirigoyen (1999) a respeito da prevenção primária:

²⁰ A propósito de boas práticas em Portugal, pode-se referir a empresa Portugal Telecom que elaborou um Guia de Boas Práticas, tendo por objetivo uma melhor compreensão dos fatores profissionais que ajudam a promover o bem-estar mental ou que podem significar um perigo para a saúde mental dos trabalhadores.(UNI Europa, 2009) Acedido em 10 de dezembro 2012 em: http://www.telecom.pt/NR/rdonlyres/E32AFB173E8346C383CEA3A66C382DAD/1458211/etno_goodpracticeguidelinesportug_pt.pdf

É preciso pois agir na origem, obrigando as empresas e os poderes públicos a pôr em prática políticas eficazes de prevenção. Não é necessário esperar por um número importante de vítimas para reagir. Quando se toma conhecimento de um caso, é já demasiado tarde para uma dada pessoa que, antes de mais, carece de acompanhamento médico e psicoterapêutico. Há que intervir antes de qualquer manifestação, partindo do princípio que casos deste tipo existem, sem dúvida, de forma oculta, ou podem vir a existir". (Hirigoyen, 1999, p. 271)

Importa referir a importância da conscientização da organização, dos trabalhadores e o estabelecimento de regras éticas ou disciplinares que sancionem condutas de assédio moral, assim como a existência de espaços de confiança onde as vítimas possam ser ouvidas e auxiliadas.

Recorre-se às prevenções secundárias quando já há evidências de práticas de assédio moral, verificando-se a aplicação de medidas correctivas. Lembra a OMS que, "Quando o processo de assédio moral foi iniciado, pode ser difícil controlá-lo, a não ser que se tomem medidas oportunas e efetivas". (Cassitto et al., 2004, p. 27)

Leymann defende que nesta fase, a gestão de topo deve nomear um ou mais indivíduos, a quem o trabalhador em perigo pode dirigir-se a fim de ser ajudado. (Leymann, n.d.c)

Nesse sentido a organização pode designar uma pessoa, um trabalhador ou alguém fora da empresa, com a tarefa de ouvir a vítima de assédio moral. "Apenas para reconhecer o problema da pessoa, é essencial porque pode romper a negação que muitas vezes esconde a agressão. Também permite que a pessoa clarifique a sua experiência, fique longe da situação, e finalmente que tome a iniciativa de deter as agressões". (Cassitto et al., 2004, p. 27)

A organização também pode optar pelo processo da mediação, "no qual uma pessoa imparcial, o mediador, oferece às pessoas em conflito a oportunidade de pacificarem as suas diferenças e negociarem soluções. Permite o confronto de diferentes pontos de vista e a expressão de emoções. A mediação não tem por objetivo encontrar um culpado, mas antes permitir o entendimento das pessoas em conflito, permite-lhes analisar o ocorrido e estabelecer desfechos para continuarem a trabalhar juntos ou separados num ambiente de maior respeito mútuo". (Cassitto et al., 2004, p. 27)

Para que consiga ter confiança, um assalariado deve poder escolher a pessoa da sociedade que internamente servirá de mediador. Esta pessoa deve ser alguém da sua confiança, mas deve igualmente ser aceite pelo suposto «assediador». É claro que podemos legitimamente interrogar-nos sobre o possível papel de um mediador escolhido no próprio seio da empresa e portanto «parte do sistema»; isso, porém não colocará problemas em demasia se ele for respeitador e estiver ciente dos limites da sua intervenção". (Hirigoyen, 1999, p. 254)

Quando é acionada a prevenção terciária, já são visíveis as consequências do assédio moral. Tratam-se de intervenções que "têm o objetivo de reduzir e sanar os danos do *bullying* e da violência". (PRIMA-EF, 2011, p. 37)

Nesta fase a organização implementa mecanismos que permitem a reabilitação e reintegração do assediado, com a finalidade de diminuir os traumas ou reduzir a sua incapacidade a longo prazo.

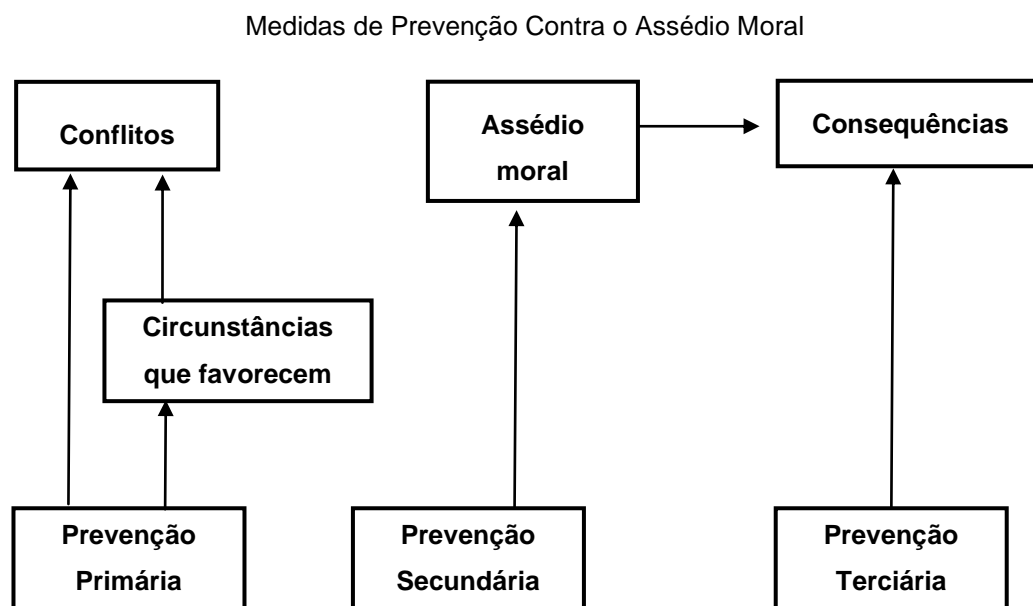


Figura 5.1 - Medidas Preventivas no Combate ao Assédio Moral

Fonte: (Barreto, 2010)

Como já foi referido, os processos de assédio moral podem deteriorar a saúde física e psíquica dos trabalhadores. "Para evitar chegar a esse ponto, é preciso intervir de maneira precose, quando se fala simplesmente de um problema e não de uma agressão. Trata-se então de prevenção e de gestão, mais do que da resolução de um problema." (Hirigoyen, 1999, pp. 271-272)

5.1 - Nova Abordagem na Elaboração das Avaliações de Riscos nas Organizações

A identificação de fontes ou situações com o potencial para provocarem danos ou terem um impacto adverso sobre uma organização, sob o ponto de vista da afetação da saúde e bem estar das pessoas, dos bens materiais, do ambiente e do património histórico e/ou cultural, vulgarmente designadas por perigos, e a avaliação da probabilidade da sua concretização e da magnitude das suas consequências, constituem o processo designado por avaliação de riscos. Sendo que, nos dias de hoje é uma ferramenta indispensável de gestão. Desta forma, "o processo de gestão de risco deve ser:

- Parte integrante da gestão,
- Incorporado na cultura e práticas, e
- Sob medida para os processos de negócios da organização." (ISO/FDIS 31000, 2009, p. 13)

A abordagem dos fatores de risco profissionais tem-se centrado essencialmente nos fatores de riscos tradicionais, sendo estes por exemplo, os riscos químicos, físicos, biológicos, revelando-se uma incompreensível omissão dos riscos psicossociais.

A gestão (ou controlo) dos riscos profissionais baseia-se muito em metodologias de diagnóstico e gestão de riscos de natureza física e química que, para além de incluir uma boa avaliação das situações de risco, necessitam de ações de comunicação desses riscos, de modo a que se tornem compreensíveis para os diversos intervenientes do mundo do trabalho. (Uva, 2008, p. 12)

O inquérito europeu às empresas sobre os riscos novos e emergentes (ESENER), revela que aproximadamente 10% das empresas portuguesas têm procedimentos para lidar com os riscos de intimidação ou assédio, o que pode denotar uma desvalorização deste fenómeno, por parte das organizações (EU-OSHA, 2010, p. 9)

O assédio moral no trabalho é um assunto ignorado em Portugal apesar de ser conhecido no dia-a-dia profissional de muitos trabalhadores e organizações, direta ou indiretamente. Mas não existe sustentação empírica para a afirmação de que as práticas de assédio moral estejam generalizadas. (Andrade & Baptista, 2013, p. 110)

Os departamentos de HST, os trabalhadores designados, os técnicos de HST ou outros responsáveis das organizações no âmbito da HST devem proceder à análise dos riscos profissionais a que os trabalhadores estão expostos, com a finalidade da melhoria das condições de trabalho, para além cumprimento da legislação vigente.

Neste sentido Hirigoyen (1999) refere que técnicos e outros profissionais do departamentos de HST dispõem do direito de alertar, sempre que identifiquem situações de perigo grave e iminente para os trabalhadores e "podem também inscrever um risco profissional prioritário, como pode ser um caso de assédio moral, na sua ordem de trabalhos a fim de obrigar a instituição a tomar medidas." (p. 256) No mesmo seguimento a investigadora acrescenta que "Os médicos do trabalho podem também, se estiverem dispostos a sair do estrito âmbito das suas funções, discutir com a direção e dar a entender a um quadro que a sua maneira de maltratar os seus subordinados é nociva para todos." (Hirigoyen, 1999, pp. 257–258)

Assim sendo, as organizações, por intermédio do departamento de HST, devem adotar metodologias de avaliação de riscos, adequadas à realidade de cada organização, para identificar os fatores organizacionais que favorecem o assédio moral, os quais, eventualmente podem desencadear problemas psicossociais. "Portanto, podem-se dar instruções específicas aos trabalhadores baseadas em medidas preventivas. Todas as partes, profissionais de saúde, gestores, gerentes ou administradores, diretores de recursos humanos, supervisores, comunidade legal, sindicatos e trabalhadores, devem cooperar no controlo para que as suas ações sejam bem sucedidas." (Cassitto et al., 2004, p. 26)

Uva (2008) afirma que: "De facto, para uma intervenção preventiva minimamente consistente é, desde logo, indispensável o conhecimento da empresa e não apenas da situação de saúde do trabalhador." (p. 14)

Ao serem contemplados os riscos psicossociais, onde se inclui o assédio moral no local de trabalho, a avaliação de riscos fornece informações sobre a natureza e a gravidade do problema, sobre os perigos psicossociais e a maneira pela qual podem afetar a saúde dos trabalhadores a eles expostos. Assim como, "a salubridade da organização (em termos de questões como: ausência no trabalho, compromisso com a organização, satisfação do trabalhador, intenção de deixar a empresa, produtividade). Uma avaliação de riscos bem conduzida não identifica apenas os desafios, mas também os aspetos positivos do ambiente de trabalho que devem ser realizados e potenciados." (PRIMA-EF, 2011, p. 19)

A avaliação de riscos constitui uma ferramenta incontornável para uma gestão eficaz no âmbito da SST, sendo simultaneamente a solução para a redução dos acidentes de trabalho, das doenças relacionadas com o trabalho, assim como das doenças profissionais. Quando executada de acordo com a realidade e necessidades da organização, a avaliação de riscos possibilita a melhoria contínua da segurança e saúde nos locais de trabalho, e consequente aumento da eficácia e produtividade da organização.²¹ (EU-OSHA, 2009)

5.2 - Sinergias Resultantes da Ação Conjunta do Departamento de Segurança e Saúde no Trabalho e Medicina do Trabalho

A qualidade da vida laboral é fundamental para a satisfação e desenvolvimento profissional e, consequentemente, para a produtividade, a competitividade e o sucesso das organizações. Torna-se indispensável reconhecer que "as influências (negativas e positivas) do trabalho sobre a saúde envolvem uma enorme complexidade e exigem, para o seu conhecimento, uma (também) complexa matriz de saberes e de competências em inúmeras áreas de conhecimento". (Uva, 2008, p. 1)

De facto, a Segurança, Higiene e Saúde dos trabalhadores nos locais de trabalho abrange uma profusa pluralidade disciplinar, mesmo na estrita abordagem das denominadas «doenças ligadas ao trabalho». (Uva, 2008, p. 1)

É de suma importância uma intervenção conjunta dos órgãos de HST e do médico de medicina do trabalho na elaboração da avaliação de riscos e na prevenção primária no combate ao assédio moral no âmbito do trabalho.

No assédio moral, as sintomatologias apresentadas pelas vítimas são muito estereotipadas e estão mais ligadas à intensidade e à duração da agressão do que à estrutura psíquica.[...]. Esta sintomatologia específica é de tal ordem que é possível a um clínico, com uma boa experiência deste tipo de situações, detetar o assédio moral unicamente com base nas suas consequências para a

²¹ A EU-OSHA divulgou informação sobre a "Avaliação, eliminação e redução substancial dos riscos profissionais". Acedido em 3 de agosto de 2013 em: <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/85>

saúde e, desta forma, distingui-lo das queixas abusivas. (Hirigoyen, 1999, p. 138)

É interessante constatar que no questionário elaborado por Hirigoyen (1999), em 40% dos casos, as vítimas procuraram apoio em delegados sindicais (apenas encontraram em 10% dos casos) e colegas de trabalho, onde 20% foram apoiadas, logo seguidos dos médicos do trabalho, em 39% dos casos. O recurso à hierarquia apenas ocorreu em 37% dos casos. (p. 253)

O médico de medicina no trabalho não só pode ser considerado um potencial apoio para o assediado, assim como é um elemento imprescindível para a deteção e comunicação dos casos de assédio moral. (Uva, 2008, p. 14)

5.3 - Serviços Internos, Externos e Comuns

À luz da Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro, compete à entidade patronal a organização do serviço de SST. "Se na empresa ou no estabelecimento não houver meios suficientes para desenvolver as actividades (sic) integradas no funcionamento do serviço de segurança e de saúde no trabalho por parte do serviço interno ou estando em causa o regime definido no artigo 81.º, deve o empregador utilizar serviço comum ou externo ou, ainda, técnicos qualificados em número suficiente para assegurar no todo ou em parte o desenvolvimento daquelas actividades (sic). [...] A utilização de serviço comum ou de serviço externo não isenta o empregador da responsabilidade específica em matéria de segurança e de saúde que a lei lhe atribui". (artigo 74º)

As organizações portuguesas apresentam-se na terceira posição, com cerca de 60%, relativamente à recorrência de avaliações de riscos ou verificações dos locais de trabalho efetuadas por empresas prestadoras de serviço externo. (EU-OSHA, 2010, p. 6)

Entre nós, o "outsourcing" da Saúde e Segurança do Trabalho, hoje tão generalizado, descentrou a relação "médico do trabalho - trabalhador", ainda que no contexto (e dependência) da entidade patronal (e na alçada das entidades reguladoras) para uma relação "médico do trabalho - trabalhador - entidade patronal do médico do trabalho - entidade patronal do trabalhador - relação comercial empresa prestadora / empresa. (Uva, 2008, p. 14)

A investigadora Hirigoyen (1999) acrescenta que "De momento, os médicos generalistas e os psiquiatras têm dificuldade em reconhecer a especificidade deste tipo de violências e os sintomas que delas derivam. Os médicos do trabalho, que de há muito observam este género de situações, nem sempre sabem como proteger as vítimas". (p. 14)

Tratando-se o assédio moral de formas subtis e ocultas, de práticas sistemáticas de violência psicológica abusiva e perversa no âmbito do trabalho, torna-se pertinente interrogar sobre a aplicabilidade dos serviços externos na identificação deste fenómeno no seio das

organizações. Perante a não obrigatoriedade dos serviços internos em todas as organizações, urge questionar se os serviços externos reúnem meios suficientes para uma prevenção primária no combate ao assédio moral no âmbito do trabalho, arriscando-se a obter uma resposta negativa. Nesse mesmo sentido, Hirigoyen (1999) afirma que "a medicina do trabalho é um dos raros locais da empresa em que é possível falar-se livremente. Infelizmente, os médicos interempresas (isto é, que exercem em várias pequenas empresas) vêem-se muitas vezes desprovidos de meios e impotentes, uma vez que pouco tempo têm para consagrar a cada um dos empregados, nem sempre conhecem muito bem as empresas de que se ocupam e sofrem com frequência enormes pressões para não assinalarem situações de assédio no seu relatório anual". (p. 256)

5.4 - Gestão do Assédio Moral no Local de Trabalho

As organizações europeias espelham a dificuldade que sentem na gestão dos riscos psicossociais, nomeadamente o assédio moral, como tal torna-se imprescindível não só o compromisso por parte da gestão de topo, assim como a atuação conjunta dos diversos departamentos, onde se inclui naturalmente o médico de medicina no trabalho e o departamento de HST, tendo em vista a prevenção e não a reparação dos efeitos nefastos provocados por esse tipo de risco:

Para 42% dos representantes dos empregadores é mais difícil combater os riscos psicossociais em comparação com outras questões de segurança e de saúde. Contrariamente ao esperado, as grandes empresas referem estas dificuldades adicionais com mais frequência do que as empresas de menor dimensão. Os fatores mais importantes que tornam a abordagem dos riscos psicossociais especialmente difícil são «a delicadeza do assunto» (53%), a «falta de sensibilização » (50%), a «falta de recursos (tempo, pessoal ou verbas)» (49%) e a «falta de formação» (49%) (EU-OSHA, 2010, pp. 11–19)

As intervenções para a redução de riscos devem priorizar a modificação dos fatores de riscos psicossociais, neste caso o assédio moral, na sua origem, focando-se na organização ou nos grupos existentes dentro das organizações. "A implementação de medidas e intervenções é um passo crucial para a redução de riscos":

- Elaboração de uma avaliação de riscos contemplando os riscos psicossociais e mais concretamente o assédio moral, através da identificação dos perigos, principais causas, riscos associados, consequências e medidas preventivas, priorizando as medidas de intervenção de forma realista e eficaz.
- Desenvolver um plano de ação baseado nos resultados da avaliação de riscos, e definido de acordo com a realidade das organizações, tendo o integral compromisso e apoio da gestão de topo das organizações, assim como a intervenção de todos os trabalhadores.

- Avaliar o plano de ação implementado, de forma a obter uma reavaliação do problema original e do processo global de gestão de riscos, bem como fornecer o *feedback* sobre os resultados. "A organização deve usar a avaliação para a melhoria contínua e também como base para compartilhar (discutir e comunicar) pontos de aprendizagem" para uma adequada implementação de medidas anti-assédio moral.(PRIMA-EF, 2011, pp. 22–23)

Os riscos psicossociais relacionados ao trabalho abrangem aspetos de concepção e organização do trabalho e seus contextos sociais e organizacionais que têm o potencial de causar danos psicológicos ou físicos. Eles foram identificados como um dos principais desafios contemporâneos para a área de segurança e saúde no trabalho e estão relacionados à ocorrência de problemas, tais como: estresse, assédio, *bullying* e violência no local de trabalho. (PRIMA-EF, 2008a, s.p.)

Modelo Prima-EF, Aplicado às Organizações, no Combate aos Riscos Psicossociais

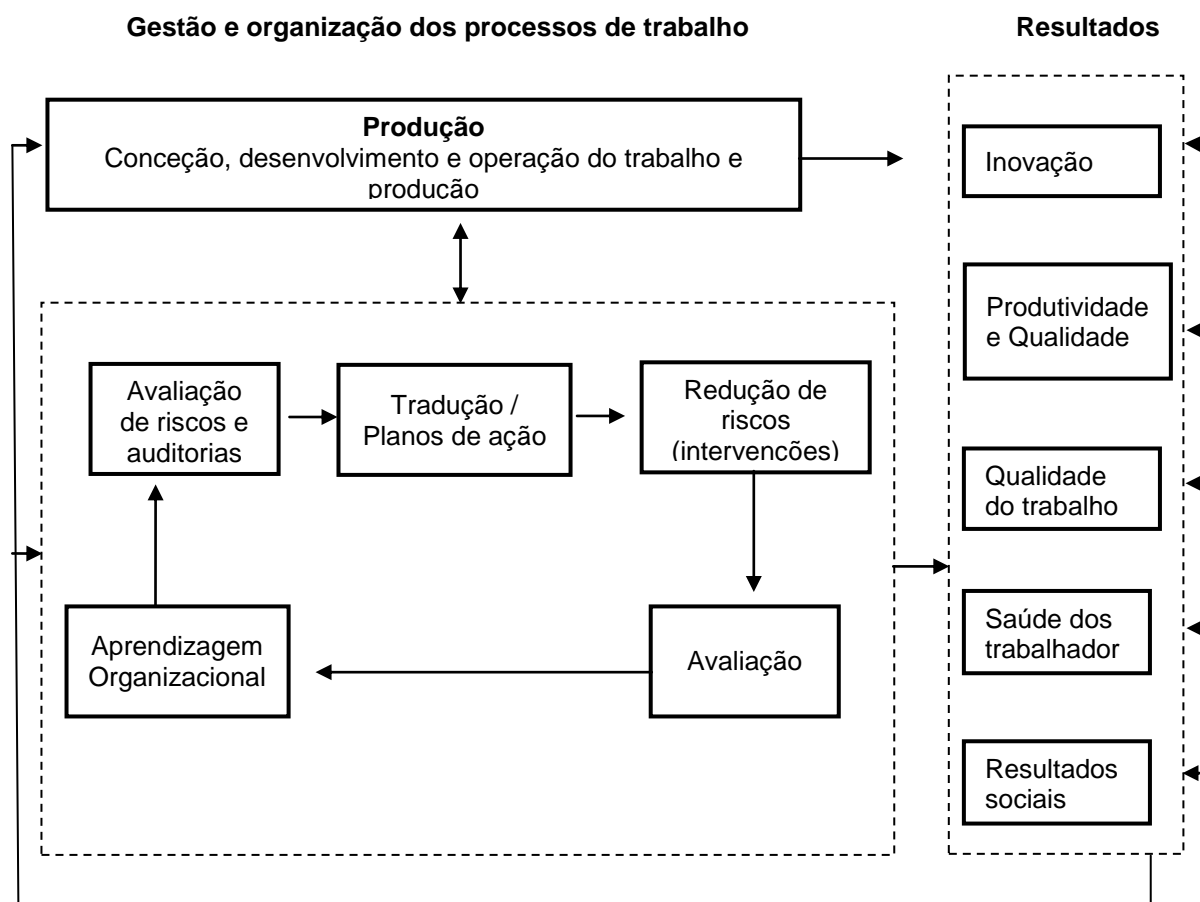


Figura 5.2- Modelo Europeu para a Gestão de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho

Fonte: PRIMA-EF(2011, p. 14)

O modelo apresentado pelo consórcio PRIMA-EF²², foca-se em cinco elementos importantes para a implementação de uma eficaz gestão dos riscos psicossociais, nomeadamente para o combate ao assédio moral:

- Foco num determinado grupo, local de trabalho ou conjunto de operações;
- Avaliação de riscos para compreender a natureza do problema e as suas causas subjacentes;
- Conceção e implementação de ações elaboradas para remover ou reduzir os riscos;
- Avaliação dessas ações;
- Gestão ativa e cuidadosa do processo.

O modelo PRIMA-EF identifica os principais aspetos e etapas e fornece orientações sobre as melhores práticas na gestão de riscos psicossociais no local de trabalho. Pode ser usado pelas empresas como base para o desenvolvimento de políticas, indicadores e planos de ação relevantes para prevenir e gerir o *stress* relacionado com o trabalho, bem como para a violência e o assédio moral no trabalho. "É importante observar que a gestão dos riscos psicossociais no local de trabalho também possui efeitos positivos no nível social e pode contribuir para a promoção da saúde mental e do bem-estar da população em geral." (PRIMA-EF, 2011, pp. 11–15)

5.5 - Políticas Anti-Assédio Moral

O assédio moral prolifera-se quanto mais desorganizada e desestruturada for a organização, ou ainda, quando a entidade patronal ou gestores de topo fingem não vê-lo, tolerando-o ou mesmo incentivando-o. Assim sendo, a investigadora Hirigoyen (1999) alerta que "é preciso por conseguinte agir na origem e obrigar as empresas e os poderes públicos a porem em prática políticas de prevenção eficazes. Ao mesmo tempo que incito todos, dirigentes e assalariados, a uma maior responsabilidade pelos seus atos, proponho um plano de prevenção aplicável a todas as empresas e à administração pública." (p. 9)

Importa salientar que, "com uma política elaborada, o empregador demonstra o compromisso ao combate à violência e ao *bullying* no trabalho. Uma política apresenta uma clara declaração sobre o que pensa a organização, sua relação com os funcionários e como espera que as pessoas trabalhem de acordo com a sua cultura. Igualmente, deixa claro o que é considerado comportamento aceitável e o que não será tolerado. A política deve reconhecer que a violência

²² O Consórcio PRIMA-EF é liderado pelo Instituto do Trabalho, Saúde e Organizações do Reino Unido (Universidade Nottingham) e é composto também pelos: Instituto Federal para a Segurança e Saúde da Alemanha, Instituto Nacional para a Prevenção e Segurança no Trabalho de Itália, Organização para Pesquisa Científica Aplicada dos Países Baixos, Instituto Central para Proteção no Trabalho - Instituto Nacional de Pesquisa da Polónia e o Instituto Finlandês de Saúde Ocupacional. Os membros fundadores do Consórcio são Centros Colaboradores em Saúde Ocupacional da OMS. Estas informações constam do documento: "Orientações do modelo europeu para a gestão de riscos psicossociais - um recurso para empregadores e representantes dos trabalhadores." (PRIMA-EF, 2011) Acedido em 27 de março de 2013 em: http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9788577102488_por.pdf

e o *bullying* são questões organizacionais que afetam a segurança e a saúde." (PRIMA-EF, 2011, p. 60)

Uma política anti-assédio moral bem desenvolvida é uma ferramenta necessária e importante para que as organizações implementem medidas precoces de prevenção no combate ao assédio. "Em primeiro lugar, deve proceder-se a uma avaliação de riscos, a fim de identificar as medidas adequadas, que podem incluir a definição de uma política de luta contra o assédio moral que assegure a gestão de conflitos e a formação das chefias, bem como a reformulação do ambiente de trabalho, e preveja apoio às eventuais vítimas de assédio (por exemplo, aconselhamento e compensação)." (EU-OSHA, n.d.)

Recorrendo às orientações do modelo europeu para a gestão de riscos psicossociais (PRIMA-EF, 2011), enumeram-se aspetos que uma política anti-assédio moral deverá conter:

- "Uma clara declaração da gerência afirmando que todos os tipos de violência, *bullying* e assédio são inaceitáveis.
- Descrição de violência e *bullying*, com exemplos de comportamento violento ou de *bullying*, e de comportamentos positivos e desejáveis.
- Legislação e/ou outros regulamentos relacionados à violência e *bullying*, procedimentos disciplinares e sanções.
- Responsabilidades, deveres e papéis da gerência e de outros atores como: gerentes/supervisores de linha, colegas de trabalho, serviços de saúde ocupacional, representantes de segurança e saúde, autoridades de segurança e saúde, e sindicatos.
- Os procedimentos para combater a violência e o *bullying* na organização:
 - procedimentos de reclamação;
 - estabelecer e lidar com os casos de *bullying* no local de trabalho.
- Instruções claras para as pessoas que vivenciarem casos de *bullying*, para as testemunhas, para as pessoas acusadas de *bullying* e para os supervisores. Instruções sobre como se comportar com clientes potencialmente violentos, como se comportar em situação na qual alguém se comporta de forma ameaçadora e agressiva ou agride o trabalhador, etc.
- Informações sobre mecanismos de apoio para os envolvidos (vítimas, agressores), incluindo qualquer programa de reabilitação organizacional.
- Medidas para evitar a violência e o *bullying* na organização.
- Medidas para monitorar e avaliar a política.
- Detalhes sobre pessoas específicas para contato (dentro da organização).

Frequentemente, o documento da política também inclui um capítulo sobre as causas e os antecedentes do *bullying* no local de trabalho". (p. 61)

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), é o exemplo de um organismo internacional que elaborou uma política anti-assédio moral²³, com o objetivo de estabelecer mecanismos para a prevenção de todas as formas de assédio e para a resolução de queixas de assédio. Esta política também fornece orientações práticas sobre o que constitui assédio e a forma como é tratado.

A política anti-assédio moral apresentada pela UNESCO, rege-se pelos seguintes princípios básicos:

(a) De acordo com as normas de conduta para o serviço civil internacional, cada empregado da UNESCO deve tratar o colega de forma justa, com respeito, cortesia e dignidade, sem abusos verbais ou físicos, independentemente da posição ou *status* contratual.

(b) O assédio não é tolerado na UNESCO, que está empenhada em garantir um ambiente livre de assédio ou abuso de autoridade. Cada funcionário irá contribuir para esse ambiente.

(c) O foco deve ser colocado sobre medidas preventivas contra o assédio. A prioridade deve ser dada à detecção precoce de assédio e à rápida ação para o impedir. A responsabilidade da prevenção do assédio é compartilhada entre os trabalhadores e as responsabilidades organizacionais. Cada funcionário da UNESCO, em qualquer nível, e nomeadamente ao nível de supervisão, é responsável por construir um ambiente de trabalho positivo e um clima de confiança e tolerância, livre de todas as formas de assédio. A prevenção e resolução do assédio é também da responsabilidade da organização, devendo garantir que os mecanismos apropriados estão implementados.

(d) Todas as alegações de assédio são tratadas com seriedade. Para o efeito, a gestão está comprometida a resolver todos os casos de assédio, logo que tenha conhecimento delas, mesmo sem haver queixas formais. Os funcionários devem, portanto, denunciar todos e quaisquer incidentes de assédio no local de trabalho, especialmente antes de se tornar grave ou generalizado.

(e) Se provado, o assédio deve ser sancionado e o agressor estará sujeito a medidas disciplinares. As sanções também devem ser impostas ao gerente que, conscientemente, tolera o assédio, uma vez que o permite. Por outro lado, os funcionários devem ter em mente que todas as alegações de assédio são muito graves, e que falsas ou maliciosas alegações devem ser sancionadas. Os trabalhadores devem, portanto, ter sérios motivos antes de fazer uma queixa de assédio. Tais denúncias devem ser baseadas em factos. O suposto assediador tem o direito e o dever de responder às acusações de assédio.

A UNESCO apresenta uma política participativa, com o envolvimento de todos os membros organizacionais com diferentes funções e níveis hierárquicos, conferindo maior confiabilidade ao processo, assim como são administradas punições a todos os envolvidos nos atos de assédio moral comprovados.

²³ Esta informação constam do documento "Anti-harassment policy", da UNESCO. Acedido em 4 de fevereiro de 2013 em: [http://www.un.org/womenwatch/osagi/UN_system_policies/\(UNESCO\)Anti-harassment_Policy.pdf](http://www.un.org/womenwatch/osagi/UN_system_policies/(UNESCO)Anti-harassment_Policy.pdf)

Como bem corrobora Hirigoyen (1999), " o problema do assédio moral é, antes de mais, um problema de limites e de regra. [...] O primeiro gesto de prevenção é educar as pessoas para que sejam corretas para com os seus companheiros de trabalho. Para isso, a empresa deve inculcar nos seus empregados normas sobre os comportamentos adequados e definir aquilo que aceita e aquilo que não aceita.", punindo as condutas inaceitáveis de assédio, e implementando deste modo eficazes políticas anti assédio moral. (p. 278)

As políticas anti-assédio moral e os procedimentos específicos para a mitigar o assédio, com o absoluto compromisso da gestão de topo e o envolvimento de todos os trabalhadores, são essenciais para a construção de uma cultura organizacional, preocupada, pró-ativa, assente na confiança, dignidade e respeito pelos trabalhadores.

5.6 - Reabilitação da Vítima de Assédio Moral no Local de Trabalho

As consequências oriundas do assédio moral no ambiente laboral são extremamente negativas e de intensa gravidade tanto para os trabalhadores como para as organizações. Mitigar este fenómeno quando já inserido no meio laboral, torna-se uma tarefa de destacada dificuldade, denotando-se a necessidade da implementação de novas práticas, através da adoção ou revisão de novas políticas organizacionais anti-assédio moral. A política anti-assédio moral deve ser clara relativamente às medidas aplicadas para a reinserção das vítimas de assédio. Neste sentido Leymann, salienta que o processo de reabilitação profissional desencadeado por casos de assédio, é um processo no qual os "supervisores e os gerentes têm a obrigação de proteger o indivíduo em perigo. A estigmatização do indivíduo deve ser evitada", e o trabalhador deve ser capaz de manter a sua reputação e competências inalteradas. (Leymann, n.d.c)

Agir é ajudar as vítimas a tratarem-se e reparar o mal que lhes foi feito, mas é também tomar medidas para acabar com esses tipos de comportamento e, sobretudo, modificar os contextos que puderam favorecê-los. Tratar unicamente do aspeto judicial significaria que se deixou evoluir durante demasiado tempo essas situações. É preciso, sem esperar que se verifique um número demasiado importante de vítimas, obrigar as empresas e os poderes públicos a porem em prática políticas de prevenção. (Hirigoyen, 1999, pp. 8–9)

No tratamento de casos de assédio moral comprovados, "é preciso igualmente ter em conta as interações ao nível de toda a empresa. Se apenas nos interessarmos pela vítima, sem repor as coisas no seu lugar no grupo, o equilíbrio desse mesmo grupo pode vir a ser abalado. Para que se não invertam os papéis, há que ter o cuidado de não colocar o agressor num papel de vítima de uma conspiração organizada." (Hirigoyen, 1999, p. 287)

6. CAPÍTULO - ENQUADRAMENTO LEGAL

6.1 - O Assédio Moral no Local de Trabalho na Ordem Jurídica Internacional e Comunitária

Neste capítulo será realizada uma breve abordagem à legislação existente, a nível internacional e nacional, no âmbito do assédio moral.

A tabela 6.1 apresenta, de forma cronológica, alguma documentação e legislação difundidas no âmbito do assédio moral.

Tabela 6.1 - Documentação Internacional e Comunitária no Âmbito do Assédio Moral

Organismos	Documentos	Descrições/Observações
Parceiros sociais europeus	Implementation of the european autonomous framework agreement on harassment and violence at work (2011)	Com este acordo os parceiros sociais europeus condenam firmemente o assédio e a violência em todas as suas formas e reconhecem que o assédio e a violência podem afetar qualquer local de trabalho e qualquer trabalhador. Segundo o acordo, "O assédio ocorre quando um ou mais trabalhadores ou quadros são repetidamente e deliberadamente intimidados, ameaçados e/ou humilhados em circunstâncias relacionadas ao trabalho."
CCE	Comunicação da comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões. "Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: estratégia comunitária para SST 2007-2012" (2007)	Comunicação da estratégia para a promoção da SST na UE no período de 2007-2012.
CCE	Comunicação da comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu que transmite o acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho (2007)	O presente acordo "condena todas as formas de assédio e violência e reitera a obrigação dos empregadores protegerem os seus trabalhadores contra este tipo de ocorrências."
EPSU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS	Diálogo social europeu	Orientações multisectoriais para o combate da violência e assédio de terceiros relacionados com o trabalho.
OIT	Declaração da OIT e Convenção nº 111(2007)	Declaração sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho e seu seguimento. Convenção sobre discriminação em matéria de emprego e ocupação.

Tabela 6.1 - Documentação Internacional e Comunitária no Âmbito do Assédio Moral (Cont.)

Organismos	Documentos	Descrições/Observações
OIT	Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon (2003)	Este código não é um instrumento juridicamente vinculativo e não se destina a substituir leis e regulamentos nacionais. As recomendações práticas desta publicação foram projetadas para fornecer orientações aos membros da OIT e todos os responsáveis para abordarem a violência no trabalho.
Parlamento Europeu e o Conselho da UE	Diretiva 2002/73/CE, de 23 de Setembro de 2002	Altera a Diretiva do Conselho 76/207/CEE do Conselho. A diretiva alerta que há condutas de assédio "sempre que ocorrer um comportamento indesejado, relacionado com o sexo de uma dada pessoa, com o objectivo (sic) ou o efeito de violar a dignidade da pessoa e de criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo." (nº 2 artigo 2º)
Comunidades Europeias	Resolução do Parlamento Europeu sobre o assédio no local de trabalho (2001/2339 (INI))	O parlamento europeu entende que: "o assédio moral, fenómeno cuja verdadeira dimensão ainda não se conhece, constitui um problema grave da vida laboral e que é importante que os parceiros sociais lhe confirmem uma atenção acrescida, incluindo novas medidas para o combater. Chama a atenção para as consequências devastadoras do assédio moral na saúde física e psíquica daqueles que dele são alvo e consequentemente das suas famílias e que frequentemente necessitam de assistência médica e psicoterapêutica, o que, de forma geral, os induz a ausentarem-se do trabalho por razões de doença ou os incita a demitirem-se. Recorda que o assédio moral comporta igualmente consequências nefastas para as entidades patronais, ao nível da rentabilidade e da eficácia económica das empresas, pelo absentismo que implica, pela diminuição da produtividade dos trabalhadores causada por estados de confusão mental e de falta de concentração e pelo pagamento de indemnizações aos trabalhadores despedidos "
Conselho da UE	Diretiva do conselho 2000/43/CE, 29 de Junho de 2000	De acordo com esta diretiva, "o assédio é considerado discriminação na acepção (sic) do nº 1 sempre que ocorrer um comportamento indesejado relacionado com a origem racial ou étnica, com o objectivo (sic) ou o efeito de violar a dignidade da pessoa e de criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador. Neste contexto, o conceito de assédio pode ser definido de acordo com as leis e práticas nacionais dos Estados-Membros." nº3, do artigo 2º
Conselho das Comunidades Europeias	Diretiva do conselho 89/ 391/ CEE, de 12 de junho de 1989	Diretiva relativa à introdução de medidas destinadas a promover a melhoria da SST dos trabalhadores. O nº 4 do artigo 5º afirma que "as obrigações dos trabalhadores no domínio da SST não prejudicam o princípio da responsabilidade do empregador."
OIT	Convenção nº 155 (Decreto do governo nº 1/85, de 16 de Janeiro aprova, para ratificação, a convenção nº 155)	Convenção sobre a segurança, a saúde e o ambiente de trabalho

Pode-se averiguar, na tabela 6.1, que diversos organismos difundiram várias diretrizes, a nível comunitário e internacional, direccionadas para o combate do assédio moral nos ambientes de trabalho, visando a dignidade no trabalhador, os direitos humanos, o combate à discriminação e a mitigação da violência psicológica, intencional, sistemática, com condutas abusivas e perversas.

6.2 - O Assédio Moral no Local de Trabalho na Ordem Jurídica Portuguesa

No acordo-quadro autónomo europeu sobre assédio e violência no trabalho (European Social Partners, 2011), os parceiros sociais europeus referem que: "Em Portugal, apesar de o sistema legal não estabelecer qualquer regime específico diretamente aplicável à violência no trabalho, a questão está enquadrada nos princípios gerais de várias peças do direito."²⁴ (p.26)

A tabela 6.2 reúne a legislação vigente, a nível nacional, acerca do assédio moral no local de trabalho.

Tabela 6.2 - Legislação Portuguesa²⁵ no Âmbito do Assédio Moral

Legislação	Âmbito	Descrições/Observações
Lei nº 102/2009 de 10 de setembro	Aprova o regime jurídico da promoção da SST	A presente lei alerta para a obrigatoriedade das organizações assegurarem que os fatores de riscos psicossociais não constituam risco para a segurança e saúde dos trabalhadores.
Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro	Aprova o código do trabalho	A presente lei define o assédio como sendo um "comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor (sic) de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo (sic) ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar (sic) a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador." (artigo 29º)
Lei nº 59/2008 de 11 de setembro	Aprova o regime do contrato de trabalho em funções públicas (XIII - Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho)	Na Lei nº 59/2008, o assédio é definido como sendo "todo o comportamento indesejado relacionado com um dos factores (sic) indicados no n.º 1 do artigo anterior, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo (sic) ou o efeito de afectar a dignidade da pessoa ou criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador." (artigo 15º)
Constituição da República Portuguesa (CP)	Garantir os direitos fundamentais dos cidadãos	De acordo com a CP a todos os cidadãos são reconhecidos os direitos à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.

²⁴ Implementation of the european autonomous framework agreement on harassment and violence at work (2011). A implementação deste acordo ocorrerá no prazo de três anos após a data da assinatura do presente acordo. Acedido em 19 de abril de 2013 em: http://www.etuc.org/IMG/pdf/BROCHURE_harassment7_2_.pdf

²⁵ A legislação portuguesa referida encontra-se disponível no site: <http://dre.pt/>

De acordo com a tabela 6.2, verifica-se a inexistência de um regime jurídico específico para o combate do assédio moral, e neste sentido é imprescindível reclamar pela criação de legislação nacional específica, que abarque exclusivamente o assédio moral, sem a interferência de outros riscos psicossociais, como por exemplo o *stress* profissional.

7. CAPÍTULO - METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

7.1 - Objetivos e Procedimentos de Recolha de Dados

A segunda parte da investigação tem por finalidade dar respostas às questões de partida e evidenciar as consequências do assédio moral na saúde dos trabalhadores que foram expostos a esse tipo de risco psicossocial. Ao longo do presente capítulo irão ser expostos os processos e a metodologia aplicada no desenvolvimento do estudo empírico desta investigação, nomeadamente a divulgação de um questionário que consistiu na ferramenta utilizada para consubstanciar esta investigação.

Relativamente à divulgação dos questionários, foi elaborado um plano de aplicação organizado por grupos de aproximadamente 20 trabalhadores, perfazendo um total de 350 trabalhadores, dos quais apenas 98 trabalhadores preencheram o questionário. O referido plano contemplou uma fase inicial de carácter explicativo. Tendo esta fase a finalidade de transmitir aos trabalhadores, o objetivo da aplicação do questionário e as instruções de preenchimento do questionário, em papel ou via internet. Importa referir que a participação foi de carácter voluntário, assim como, no tratamento dos dados foi garantido o anonimato dos trabalhadores, das organizações e a confidencialidade das respostas.

A natureza do tema investigado gerou e avivou tensões nos trabalhadores, aquando da divulgação dos 350 questionários, justamente pelo tipo de vivências que os participantes em questão tiveram. Tal reação pode dever-se ao facto de nas vítimas de assédio moral coexistirem sentimentos de vergonha e humilhação desencadeados por episódios característicos de assédio moral. No mesmo sentido, Hirigoyen (1999) justifica que "Nas vítimas de assédio, a vergonha e a humilhação persistem durante largo tempo, ainda que este quadro possa variar em função da personalidade dos indivíduos."(p. 19)

Nesse sentido, no estudo empírico será aplicada a análise quantitativa no que se refere ao nível de ocorrência de assédio moral no local de trabalho, frequência, duração, sintomatologias e patologias derivadas da exposição dos trabalhadores a esse tipo de risco psicossocial.

A questão de resposta aberta, do questionário difundido aos participantes desta pesquisa, permite a elaboração da análise qualitativa, baseada no estudo de casos práticos que consistirá na compilação de vários excertos de episódios reais do tipo de assédio que se verifique estatisticamente mais frequente, na amostra estudada. A referida análise será focada nas experiências que os trabalhadores vivenciaram, na qualidade pretendidas vítimas de assédio moral. Para preservar o anonimato dos participantes deste estudo foram misturadas as histórias de casos similares, de forma sequenciada, conforme o apresentado na descrição dos casos (9.1.1), no nono capítulo do presente estudo.

7.1.1 - O Inquérito por Questionário

Os questionários constituem uma ferramenta importante para a recolha de informações, especialmente quando se tratam de variáveis de natureza subjetiva e delicada, como é o caso do assédio moral. A escolha do instrumento de pesquisa recaiu na divulgação de um questionário, não só pela dificuldade encontrada na recolha de informação por outras vias, nomeadamente os participantes não permitiram a realização de entrevistas, mas também tendo em consideração e o propósito de não constranger ou inibir os participantes, obtendo-se desse modo respostas mais fidedignas.

O referencial teórico apresentado nesta dissertação, serviu de base para a elaboração do questionário divulgado. Com o referido questionário visa-se a recolha de dados, com a finalidade de dar resposta às questões de partida. Na formulação das questões foram seguidos os princípios da objetividade, clareza, neutralidade, inexistência de ambiguidades e a garantia de que as questões não induzem a uma dada resposta. O presente instrumento de pesquisa é constituído por 18 questões, sendo apenas a última, uma questão de resposta aberta. O questionário aplicado (Apêndice A) apresenta uma organização específica composta por 4 partes cruciais:

1. A parte inicial do questionário é composta pelas primeiras oito questões que visam a recolha de dados sócio-demográficos, tratando-se de variáveis que permitem a caracterização da amostra e das organizações.

A primeira parte do questionário permite a caracterização da amostra quanto ao género, faixa etária, habilitações literárias, estado civil e categoria profissional. Com as duas primeiras questões do questionário pretende-se apurar o género e a faixa etária dos trabalhadores que mais frequentemente estiveram expostos a práticas de assédio moral. Importa referir que o estudo realizado por Hirigoyen (1999) demonstrou que as mulheres estão mais sujeitas ao assédio moral, com uma taxa de 70%. (p. 86) A questão referente à faixa etária é composta por seis intervalos de idades, que compreendem o início da atividade laboral, antes dos 20 anos²⁶, e terminam no intervalo de idades superiores aos 60 anos, onde se insere a atual idade da reforma. Torna-se pertinente apresentar os resultados obtidos pela investigadora Hirigoyen (1999) a partir da correlação entre os níveis de ocorrências de condutas de assédio moral e faixas etárias dos trabalhadores, tendo-se verificado:

- Nenhum caso antes dos 25 anos;
- 8% entre os 26 e os 35 anos;
- 29% entre os 36 e os 45 anos;
- 43% entre os 46 anos e os 55 anos (dos quais 21% entre os 46 e os 50 anos e 24% entre os 51 e os 55 anos);
- 19% após os 56 anos. (p. 83)

²⁶ De acordo com o artigo 8º da Lei nº 12 - A/2008 de 27 de fevereiro. Acedido em 10 janeiro de 2013 em: <http://dre.pt/pdf1sdip/2008/02/04101/0000200027.pdf>

Relativamente às habilitações académica e às categorias profissionais, estas questões foram elaboradas de acordo com os graus académicos do ensino português e tendo em consideração as habilitações literárias dos profissionais que participaram nesta investigação, assim como, foi tido em consideração a vasta gama de categorias profissionais existentes na população alvo deste estudo.

A primeira parte do questionário também permite a caracterização das organizações, quanto ao número de trabalhadores e sectores de atividade. Os setores de atividade apresentados na quinta questão do questionário, são oriundos da Classificação das Atividades Económicas (CAE)²⁷ e da análise dos setores de atividades utilizados nas estatísticas realizadas pela ACT.²⁸

Tabela 7.1 - Taxas de Incidência de Assédio Moral em Diferentes Setores de Actividades

Setores de atividades	Níveis de ocorrência de assédio moral no local de trabalho
Gestão, Contabilidade, funções administrativas	26%
Saúde	9%
Ensino	9%
Balcão, recolha de dados, centrais telefónicas, secretariado	9%
Pesquisa, investigação, informática	9%
Comércio, vendas, técnico-comercial	9%
Direção central	6%
Produção, fabricação, obras	4%
Instalação, manutenção, reparação	1%
Limpeza, jardinagem, trabalho doméstico	1%
Manutenção, armazenagem, transportes	1%

Fonte: Hirigoyen (1999, p. 109)

Com a sexta questão pretende-se apurar se prevalecem mais ocorrências de assédio moral no sector público ou privado (Tabela 7.2).

Tabela 7.2 Níveis de Ocorrências de Assédio Moral nos Sectores Público e Privado

Setor	Níveis de ocorrência de assédio moral no local de trabalho	Diferentes formas de assédio moral
Privado	50%	O assédio moral é mais brutal, dura menos tempo e acaba muitas vezes com o afastamento da pessoa vitimada.
Público	50%	O assédio moral pode durar vários anos, várias dezenas de anos por vezes, visto que, em princípio, as pessoas estão protegidas e não podem ser despedidas salvo no caso de uma falta muito grave. Por esta razão, os métodos de assédio são mais perniciosos e conduzem a resultados dramáticos não só sobre a saúde, mas também sobre a personalidade das vítimas.

Fonte: Hirigoyen (1999, p. 110)

²⁷ O Instituto Nacional de Estatística divulga a Classificação das Atividades Económicas. Acedido em 10 de janeiro de 2013 em: www.ine.pt

²⁸ Estatísticas como o número de acidentes de trabalho, por setores de atividades. Acedido em 10 de janeiro de 2013 em: www.act.gov.pt

Importa referir que o cruzamento das informações sobre o número de trabalhadores das organizações e o tipo de atividade das organizações permite concluir sobre o tipo de organização do serviço de SST que as organizações devem adotar, ou seja, as modalidades de serviço interno, comum ou externo, de acordo com a Lei 102/2009. É nesse contexto que surgem as questões 5 e 7.

2. A segunda parte do questionário aborda a temática deste estudo, o assédio moral no local de trabalho, fatores determinantes para a sua procedência e a intencionalidade de prejudicar os trabalhadores expostos a condutas específicas de assédio moral (Questão 9 à 13)

Antecede, à colocação da nona questão uma breve abordagem sobre o assédio moral, baseada na pesquisa bibliográfica apresentada neste estudo²⁹. Esta questão visa apurar os trabalhadores que se consideram vítimas de assédio moral, sem entrar em linha de consideração, com as variáveis frequência e duração, visto serem retratadas nas questões abaixo mencionadas. De acordo com Hirigoyen (1999) é importante referir que "nem todos aqueles que dizem estar a ser assediados o são forçosamente, como tal deve distinguir-se o verdadeiro e o falso assédio moral, através de questões objetivas, como as que se seguem, relativamente à intencionalidade de prejudicar, tipo condutas negativas características de assédio moral, frequência e duração dos atos identificados (p. 16)

Com a décima questão tem-se o propósito de analisar a frequência das condutas negativas a que os trabalhadores estiveram sujeitos. As várias opções apresentadas têm por objetivo averiguar se se trataram de situações pontuais ou se a frequência e duração são continuadas, nomeadamente se vão de encontro aos valores apresentados pelo investigador Leymann³⁰.

Relativamente à durabilidade das condutas de assédio moral, Hirigoyen (1999) aponta a duração média de 40 meses, sendo que:

- 3,5% representam situações de assédio com uma duração inferior a 6 meses;
- 11% representam situações de assédio com uma duração compreendida em os 6 meses e 1 ano;

²⁹ A elaboração desta questão foi baseada na análise dos seguintes documentos:
Diálogo social europeu: Orientações multisectoriais para o combate da violência e assédio de terceiros relacionados com o trabalho.

Comissão das comunidades europeias: Comunicação ao conselho e ao parlamento europeu, que transmite o acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho.

Artigo da revista de saúde pública, citado por Scielo - Assédio moral no trabalho e as suas representações na mídia jornalística. Acedido em 10 de janeiro em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000300003&lng=pt&lng=en

³⁰ Segundo Leymann, o "assédio moral envolve uma comunicação hostil, antiética, que é dirigida de forma sistemática por um ou mais indivíduos, principalmente para um indivíduo, que devido ao assédio moral, é empurrado para uma posição impotente e indefeso é mantido lá por meio de continuidade das atividade de assédio. Essas ações ocorrem numa base muito frequente (definição estatística: pelo menos uma vez por semana) e durante um longo período de tempo (definição estatística: duração mínima de seis meses). Por causa da alta frequência e longa duração do comportamento hostil, estes maus tratos resultam em considerável sofrimento mental, psicossomático e social." Acedido em 11 de janeiro de 2013 em:

<http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>

- 45% representam situações de assédio com uma duração de 1 a 3 anos;
- 40,5% representam situações de assédio com uma duração superior a 3 anos. (p. 103)

A décima primeira questão emergiu com o objetivo de se verificar o tipo de assédio moral a que os trabalhadores estiveram sujeitos. O acordo-quadro sobre assédio e violência no trabalho (2007) corrobora que o assédio moral no local de trabalho pode "ocorrer entre colegas, entre superiores hierárquicos e subordinados ou provir de terceiros como é o caso de clientes, doentes, alunos, etc." (p. 4) As duas próximas questões permitem determinar o género que mais frequentemente praticou condutas de assédio moral e a existência ou não de intencionalidade por parte dos agressores. Conforme o transmitido por Hirigoyen (1999), constata-se que

aquilo que é dominante por parte das vítimas de assédio moral é o sentimento de terem sido maltratadas, desprezadas, humilhadas, rejeitadas. Quanto aos agressores, face à gravidade desta violência, apenas se pode colocar a questão da sua intencionalidade. Existia de facto a intenção de prejudicar? " [...] Mais precisamente, para evitar a dicotomia consciente/inconsciente, dever-se-ia precisar qual o nível de consciência que o agressor tem do seu ato.(pp. 13 e 56)

3. A terceira parte é composta por questões relativas às consequências, sintomatologias, patologias oriundas da exposição ao assédio moral, assim como, neste grupo de questões também serão apuradas as condutas a que os trabalhadores estiveram sujeitos. (Questão 14 à 17)

À luz do acordo-quadro europeu sobre o assédio e violência no trabalho (2007), "o assédio ocorre quando um ou mais trabalhadores ou quadros são repetida e deliberadamente intimidados, ameaçados e/ou humilhados em circunstâncias relacionadas com o trabalho." (p. 5) Tratando-se o assédio moral de um processo destrutivo, Leymann esclarece que a razão pela qual o trabalhador não deixar a organização, prende-se no facto da idade dificultar uma nova colocação no mercado de trabalho. "Esta é provavelmente a razão por detrás de um outro facto, ou seja, aqueles que desenvolvem *stress* pós-traumático, devido ao assédio moral, raramente têm menos de 40 anos."³¹ (Leymann, n.d.b)

A décima quarta questão apura os fatores comportamentais e emocionais desencadeados após a vítima ter sido alvo de assédio moral. O agressor utiliza inúmeros métodos para atingir a vítima (Tabela 2.2), de modo a humilhá-la e a inferiorizá-la. As condutas de assédio moral caracterizam-se essencialmente por impedir que o trabalhador se exprima, por isolar o trabalhador, desconsiderar o trabalhador na presença de colegas de trabalho, desacreditar o trabalhador no seu trabalho, bem como, comprometer a saúde do trabalhador. (Leymann in Uva, 2008, p. 6).

Para desestabilizar alguém basta realçar os seus erros, atribuir-lhe objetivos impossíveis de realizar ou tarefas absurdas ou inúteis. Não dar a uma pessoa

³¹ Consequences of mobbing. Acedido em 11 de janeiro em: <http://www.leymann.se/English/15100E.HTM>

conscienciosa os meios para poder trabalhar é uma forma eficaz, se for feita com subtileza, de lhe demonstrar que ela é uma nulidade e uma incompetente. Acaba por se convencer disso uma vez que, de facto, não consegue desempenhar corretamente o seu trabalho.[...] O objetivo é dominar a qualquer preço. Para isso começa-se por fazer vergar o outro, atacando-o nos seus pontos fracos, de forma a que a pessoa perca a confiança em si própria. (Hirigoyen, 1999, p. 48)

Hirigoyen (1999), defende com toda a propriedade que o assédio moral interfere diretamente na vida do trabalhador, comprometendo a sua identidade e dignidade, as relações afetivas e sociais, ocasionando danos graves à sua saúde física e mental. Estes danos podem, inclusive, evoluir para a incapacidade laboral, temporária ou permanente, ou ainda, pode resvalar para as tentativas de suicídio. (pp. 138-143)

As questões de escolha múltipla, a partir da décima quarta questão, têm por objetivo aferir os principais sintomas e patologias manifestados pelos trabalhadores após a exposição ao assédio moral no local de trabalho.

As consequências negativas para a saúde do assédio moral envolvem sintomatologia somática e psicológica. Para além de serem frequentes as cefaleias, as alterações gastro-intestinais e as repercussões sobre o aparelho cardio-vascular, os sintomas de atingimento da saúde mental são igualmente muito frequentes e vão desde a dificuldade de concentração e a perda de confiança até à ocorrência de pensamentos suicidários, agressividade e sintomas paranóides, depressivos e obsessivos. (Uva, 2008, p. 7).

Neste sentido, a EU-OSHA³² afirma que o assédio moral no local de trabalho "pode provocar stress pós-traumático, perda de auto-estima, ansiedade, depressão, apatia, irritabilidade, perturbações da memória, perturbações do sono e problemas digestivos, podendo até conduzir ao suicídio. Os sintomas podem persistir durante vários anos após o assédio."

4. A quarta parte e última parte é constituída por uma questão de resposta aberta cuja finalidade reside na recolha de informações para desenvolver a análise qualitativa dos testemunhos conferidos e abordados no estudo do caso prático, assim como conhecer e analisar os contextos que envolveram os episódios de suposto assédio moral (Questão 18)

Com a presente questão pretende-se recolher descrições de situações de assédio moral no local de trabalho (sem a identificação das identidades e mantendo o anonimato de todos os interlocutores). No nono capítulo deste estudo, no ponto referente à descrição dos casos, será utilizada a informação recolhida nas respostas desta questão.

³² A EU-OSHA divulga um artigo sobre o assédio moral nos ambientes de trabalho. Acedido em 14 de fevereiro em: <http://osha.europa.eu/pt/topics/stress/harassment>

7.2- Amostra do Estudo

A amostra deste estudo, amostra por conveniência, é constituída um grupo de 98 trabalhadores que frequentaram, entre os meses de março a julho de 2013, ações de formação profissional no âmbito da HST, inseridas na UFCD 6040 (Unidades de Formação de Curta Duração sobre noções de HST) num centro de formação profissional de Lisboa.

Em 350 questionários divulgados foram obtidas apenas 98 respostas, representando uma taxa de 28%, o que pode evidenciar a delicadeza do assunto, assim como espelha a inibição, o medo e o constrangimento demonstrados pelos formandos, ao se pronunciarem sobre esta temática. Este resultado também reflete as dificuldades e limitações existentes na investigação, relativamente à recolha dos dados.

A recusa ao preenchimento dos questionários pode ter sido potenciada pela falta de conhecimento sobre o assunto, vergonha, medo de represálias ou perda do posto de trabalho, assim como a dificuldade em assumir a posição de vítima ou ainda, existe a possibilidade dos formandos não quererem reviver as situações de assédio a que foram sujeitos.

7.2.1 - Caracterização da Amostra

Os trabalhadores analisados são maioritariamente do género masculino, com uma taxa de 55,10%, enquanto que as trabalhadoras representam 44,90% da amostra. Este aspeto pode interferir na pesquisa, uma vez que, de acordo com Hirigoyen (1999), o assédio moral é mais frequente nas mulheres. A média de idades situa-se na classe dos 31 aos 40 anos da amostra, conforme mostram os dados da tabela 7.3. No mesmo seguimento Leymann afirma que, os profissionais com idades inferiores aos 40 anos raramente desenvolvem stress pós traumático, devido ao assédio moral. (Leymann, n.d.b) Tal facto pode dever-se à experiência profissional alcançada, estabilidade laboral e maior flexibilidade e ponderação para encararem as agressões de forma mais ligeira e agirem em conformidade com as situações tentando resolvê-las sem prejuízos para a saúde do trabalhador.

Tabela 7.3 - Caracterização da Amostra

Características da Amostra em Estudo			
Variável	Categoria/Níveis	Amostra (n=98)	%
Género	Feminino	44	44,90
	Masculino	54	55,10
Faixa etária	≤ de 20 anos	0	0,00
	[21, 30] anos	18	18,37
	[31, 40] anos	41	41,84
	[41,50] anos	23	23,47
	[50,60] anos	15	15,31
	> de 60 anos	1	1,02
Grau de escolaridade	1º Ciclo/4º ano	2	2,04
	2º Ciclo/6º ano	0	0,00
	3º Ciclo/9º ano	8	8,16
	Ensino secundário/ 12º ano	33	33,67
	Licenciatura/Mestrado	55	56,12
Estado civil	Solteiro	39	39,80
	Casado	50	51,02
	Divorciado/viúvo	5	5,10
	Outro	4	4,08
Categoria profissional	Gestor de topo/ Diretor	5	5,10
	Técnico superior	25	25,51
	Chefia intermédia	6	6,12
	Administrativo/ Técnico	45	45,92
	Outra	17	17,35

O universo de observação é constituído por indivíduos maioritariamente: casados, com habilitação académicas ao nível da licenciatura ou mestrado e que exercem as funções de administrativo / técnico, conforme os dados apresentados na tabela 7.3. Estes profissionais trabalham em vários sectores de atividade, em organizações maioritariamente do sector privado (73,50%) com 250 ou mais trabalhadores (41,84%).

8. CAPÍTULO - ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os registos e análises dos resultados obtidos através da aplicação dos questionários. Numa primeira etapa são apresentados os valores provenientes das respostas dadas pelos participantes, seguindo-se uma análise e discussão dos mesmos, tendo em consideração a base teórica e aplicando as variáveis das estatísticas descritivas, sempre que se considere oportuno. Para a análise e interpretação dos dados, utilizou-se o utilitário Microsoft Excel. Através desse software, procedeu-se à organização das perguntas e de todos os dados, ao cruzamento e comparação de informações, à execução de figuras e tabelas, tendo-se agrupado a informação da seguinte forma:

- Nível de ocorrência de assédio moral no local de trabalho;
- Tipos de assédio moral;
- Tipos de condutas mais frequentes;
- Sintomatologias e patologias mais frequentes, decorrentes da exposição ao assédio moral no local de trabalho;

Também será aplicada a regressão linear múltipla com a finalidade de apurar a relação entre a variável dependente (nível de ocorrência de assédio moral) e as variáveis independentes (patologias psicossomáticas)

Contudo a análise de correlação múltipla é bastante “robusta” no sentido de que algumas destas hipóteses, e particularmente a hipótese acerca da normalidade de todas as distribuições condicionais, podem ser violadas sem sérias consequências em termos de validade dos resultados. (Kazmier, 1982, p. 318)

Para a análise da regressão linear serão tidas em conta as respostas dos 98 questionários, pelo que a amostra será superior a 30 elementos. Kazmier (1982), considerou que apenas deveria ser usada a distribuição em amostras superiores a 30 elementos, sendo que em variáveis de grande dimensão a distribuição em volta da média assume uma distribuição normal.

8.1.1 - Nível de Ocorrência de Assédio Moral no Local de Trabalho

De acordo com as definições de assédio moral no local de trabalho apresentadas no segundo Capítulo desta dissertação, este risco psicossocial caracteriza-se pelos seguintes parâmetros essenciais:

- Frequência e duração;
- Intencionalidade de prejudicar;
- Sistematização de agressões abusivas e perversas.

A figura 8.1 representa o número de respostas afirmativas à nona questão do questionário, revelando-se uma taxa de 63,26% de trabalhadores sujeitos a atos negativos específicos de assédio moral. Importa referir que quatro trabalhadores deste estudo, apesar de não se terem considerado vítimas de assédio moral, preencheram as questões posteriores à nona questão, indicando deste modo que já foram alvo de práticas características de assédio moral.

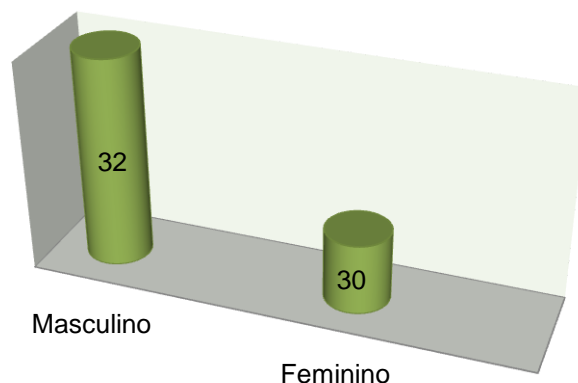


Figura 8.1 - Número de Profissionais Expostos a Condutas Características de Assédio Moral

8.1.1.1 - Frequência e Duração das Condutas de Assédio Moral

De acordo com os profissionais pesquisados, a frequência e duração das agressões a que foram submetidos são predominantemente diárias e com pelo menos 6 meses de duração, conforme ilustra a figura 8.2.

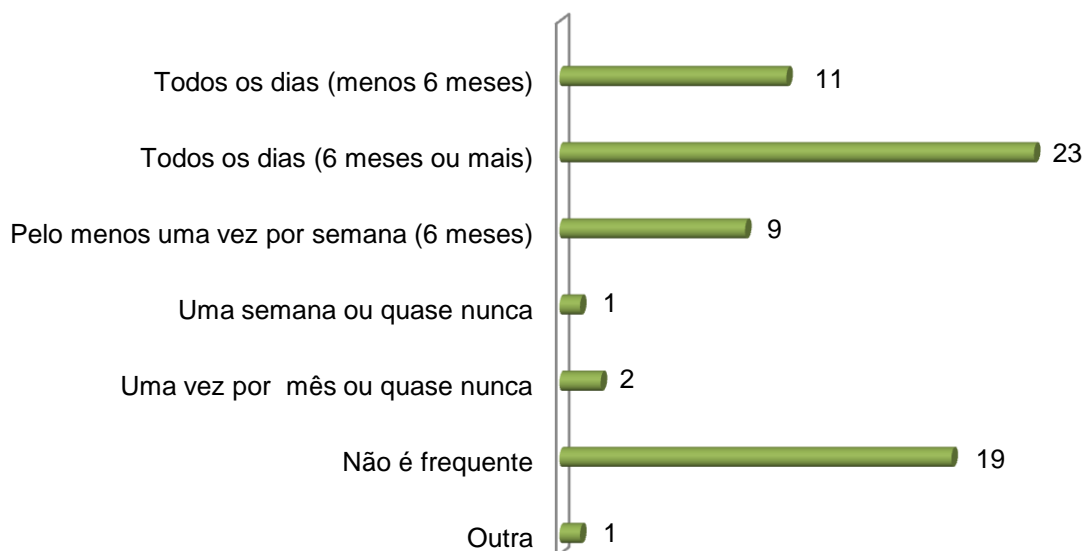


Figura 8.2 - Frequência e Duração dos Atos Característicos de Assédio Moral (nº de casos)

Estes resultados acusam para a amostra estudada (n=98), uma taxa de 32,65% de casos com uma frequência estatística de pelo menos uma vez por semana, durante seis ou mais meses. Torna-se importante mencionar que 34,69% dos trabalhadores foram alvo de condutas de assédio moral, com uma duração inferior aos seis meses e 32,65% dos profissionais analisados não foram sujeitos a atos sistemáticos, de condutas negativas específicas de assédio moral. Torna-se pertinente referir que, a taxa mais elevada, com 34,69%, é referente aos casos de trabalhadores que estiveram sujeitos a condutas de assédio moral com uma duração e frequência diferentes das apresentadas pelo investigador Leymann³³. Perante os resultados apresentados, torna-se importante a tomada de consciência, por parte das organizações, em relação aos casos de assédio moral declarados, mas também, não se deverá revelar menos importante a análise de casos de agressões cuja duração é inferior a seis meses, ou que não sejam tão frequentes. Tais situações podem revelar conflitos laborais ou podem escamotear práticas ocultas e hábeis de intentar práticas de assédio moral. É preciso por conseguinte agir na origem, implementando no seio das organizações, políticas de prevenção eficazes.

8.1.1.2 - Intencionalidade dos Agressores

A intencionalidade caracteriza as condutas nefastas impostas pelo agressor à vítima de assédio moral. No caso do presente estudo registam-se 53 casos em que o agressor, maioritariamente do género masculino, tem consciência das consequências das suas ações.

Tabela 8.1 - Registo do Género e Intencionalidade do Agressor

Características do Agressor		
Variáveis	Descrição	Número de trabalhadores
Género do agressor(es)	Apenas do género feminino	17
	Apenas do género masculino	25
	Género feminino e masculino	24
Intencionalidade de prejudicar	Existe intencionalidade	53
	Não existe intencionalidade	2
	Os trabalhadores não sabem se existe intencionalidade	11

³³ Segundo Leymann, "Essas ações ocorrem numa base muito frequente (definição estatística: pelo menos uma vez por semana) e durante um longo período de tempo (definição estatística: duração mínima de seis meses)." Acedido em 11 de janeiro de 2013 em: <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>

Perante os resultados obtidos para a amostra em estudo, pode-se concluir que em 54,08% o agressores agiu de forma sistemática, intencional e consciente das suas ações, com a finalidade de prejudicar a vítima.

8.1.1.3 - Índices de Assédio Moral no Local de Trabalho

O assédio moral tem uma capacidade aglutinadora de atos intencionais direcionados para prejudicar a vítima, independentemente da sua duração ou frequência. Na realidade existem episódios de assédio moral, curtos mas bastante intensos e maléficos, que afetam cabalmente os trabalhadores expostos a tal prática. Neste sentido pode-se afirmar que a característica comum às definições de assédio moral³⁴ reside na intencionalidade dos atos praticados para atingir o assediado. É certo que quanto maior for a exposição a esse risco psicossocial maior será a probabilidade dos trabalhadores sofrerem danos com repercussões graves para saúde. A tabela 8.2 ilustra o nível de ocorrência de assédio moral, considerando-se constante a intencionalidade de prejudicar a vítima, variando-se apenas a duração e frequência das condutas praticadas.

Procedendo-se ao apuramento dos verdadeiros casos de assédio moral, e considerando-se crucial a variável intencionalidade, o número de trabalhadores expostos a condutas de assédio moral ficou reduzida a 53 profissionais analisados.

Relativamente à durabilidade e frequência das condutas de assédio moral, nos 53 casos identificados, regista-se que:

- 11 trabalhadores (20,75%) representam situações de assédio com uma frequência diária e uma duração inferior a 6 meses;
- 21 trabalhadores (39,62%) representam situações de assédio com uma frequência diária e uma duração de pelo menos 6 meses;
- 6 trabalhadores (11,32%) representam situações de assédio com uma frequência de pelo menos uma vez por semana ao longo de 6 meses;
- Nenhum trabalhador representou situações de assédio com uma frequência de uma semana ou quase nunca;
- Apenas uma trabalhadora (1,89%) representou situações de assédio com uma frequência de uma vez por mês ou quase nunca;
- 13 trabalhadores (24,53%), sendo apenas uma do género feminino, representam situações de assédio não frequentes;
- Uma trabalhadora (1,89%) representa outra periodicidade, verificando-se apenas situações esporádicas que se repetiram duas vezes em dois anos.

³⁴ Definições de assédio moral consideradas como as mais relevantes, nomeadamente a da investigadora Hirigoyen.

Tabela 8.2 - Nível de Ocorrência de Assédio Moral da amostra estudada (n=98)

Variáveis	Descrição	Nº de trabalhadores expostos (com intencionalidade)				Assédio moral segundo Leymann ³⁵ (%)
		Género Feminino	%	Género Masculino	%	
Frequência e duração	Todos os dias (<6 meses)	8	8,16	3	3,06	NA ³⁶
	Todos os dias (≥6 meses)	13	13,26	8	8,16	27,54
	Pelo menos uma vez por semana (6 meses)	2	2,04	4	4,08	
	Uma semana ou quase nunca	0	0,00	0	0,00	NA
	Uma vez por mês ou quase nunca	1	1,02	0	0,00	NA
	Não é frequente	1	1,02	12	12,24	NA
	Outra	1	1,02	0	0	NA

Estes resultados estatísticos permitem concluir que as situações de assédio moral no ambiente de trabalho, mais reiteradas, com uma taxa de quase 40% referem-se a situações de assédio com uma frequência diária e uma duração de pelo menos 6 meses. Ainda referente à frequência e duração mais frequentes, verifica-se que as vítimas de assédio moral são maioritariamente do género feminino, enquanto que para o género masculino este fenómeno não é tão frequente, conforme o demonstrado na tabela 8.2.

8.1.2 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho

O assédio moral pode ser exercido por qualquer trabalhador da organização, independentemente do seu grau hierárquico ou género.

Os resultados obtidos no presente estudo espelham que, em 53 casos de assédio moral no local de trabalho:

- 23 casos (43,40%) provém da hierarquia (assédio moral vertical descendente);
- 16 casos (30,19%) provém de superiores hierárquicos e colegas (assédio moral misto);
- 10 casos (18,87%) provém de colegas (Assédio moral horizontal);
- 3 casos (5,66%) provém de subordinados (Assédio moral vertical ascendente)
- 1 caso (1,87%) provém de outras pessoas externas à organização

Os resultados do questionário (Tabela 8.3) revelam que o assédio moral vertical descendente, que parte de superiores hierárquicos, é o mais frequente. Sendo este substancialmente

³⁵ Duração de pelo menos uma vez por semana e ao longo de pelo menos 6 meses

³⁶ NA - Significa que o parâmetro não é aplicável no caso em questão.

praticado por superiores hierárquicos do género masculino, o que pode ser facilmente explicado nas estruturas organizacionais das organizações, onde os cargos de direção ou chefia são, essencialmente, atribuídos a trabalhadores do género masculino.

Tabela 8.3 - Tipos de Assédio Moral no Local de Trabalho

Variáveis	Género dos agressores			Total de trabalhadores
	Feminino	Masculino	Feminino e Masculino	
Assédio moral horizontal	6	2	2	10
Assédio moral vertical ascendente	2	1	0	3
Assédio moral vertical descendente	4	14	5	23
Assédio moral misto	4	3	9	16
Assédio moral por terceiros externos à organização	0	1	0	1

Neste tipo de assédio, vertical descendente, há um desnível hierárquico, sendo o assediador o superior hierárquico, com competências para instruir, vigiar e orientar que, pode ao abrigo destas prerrogativas próprias da hierárquica manipular a vítima e através do uso abusivo de poder e implementar condutas danosas, colocando em risco a integridade física, mental e social da vítima. Pode-se então concluir que, os resultados deste estudo espelham a distribuição dos diferentes tipos de assédio moral e o peso de cada um dele, assim como reforçam a estatística apresentada pela investigadora Hirigoyen.

8.1.3 Tipos de Condutas de Assédio Moral

Existe um conjunto de procedimentos hostis que o agressor emprega de forma sistemática, manipuladora e perversa, com a finalidade de prejudicar a vítima (Apêndice B). "O modo específico de agressão é variável em função dos meios socioculturais e dos sectores profissionais. Nos sectores de produção, a violência é mais direta, verbal ou fisicamente. Quanto mais se sobe na hierarquia e na escala sociocultural, mais as agressões são sofisticadas, perversas e difíceis de detetar." (Hirigoyen, 1999, p. 15)

Os resultados desta pesquisa indicam que as vítimas de assédio moral, do género feminino, estão mais expostas a ofensas verbais (12 trabalhadoras estiveram expostas a esse tipo de conduta, o que representa uma taxa de 22,64%) e à atribuição de erros imaginários, com uma taxa de 20,75%, enquanto que as agressões mais praticada contra as vítimas de assédio moral do género masculino, comportam a não transmissão de informações úteis para a execução de determinadas tarefas e também é-lhes retirada a autonomia, ambos com uma taxa de 15,09%, correspondendo a 8 trabalhadores expostos a esse tipo de hostilidade, conforme demonstra a figura 8.3.

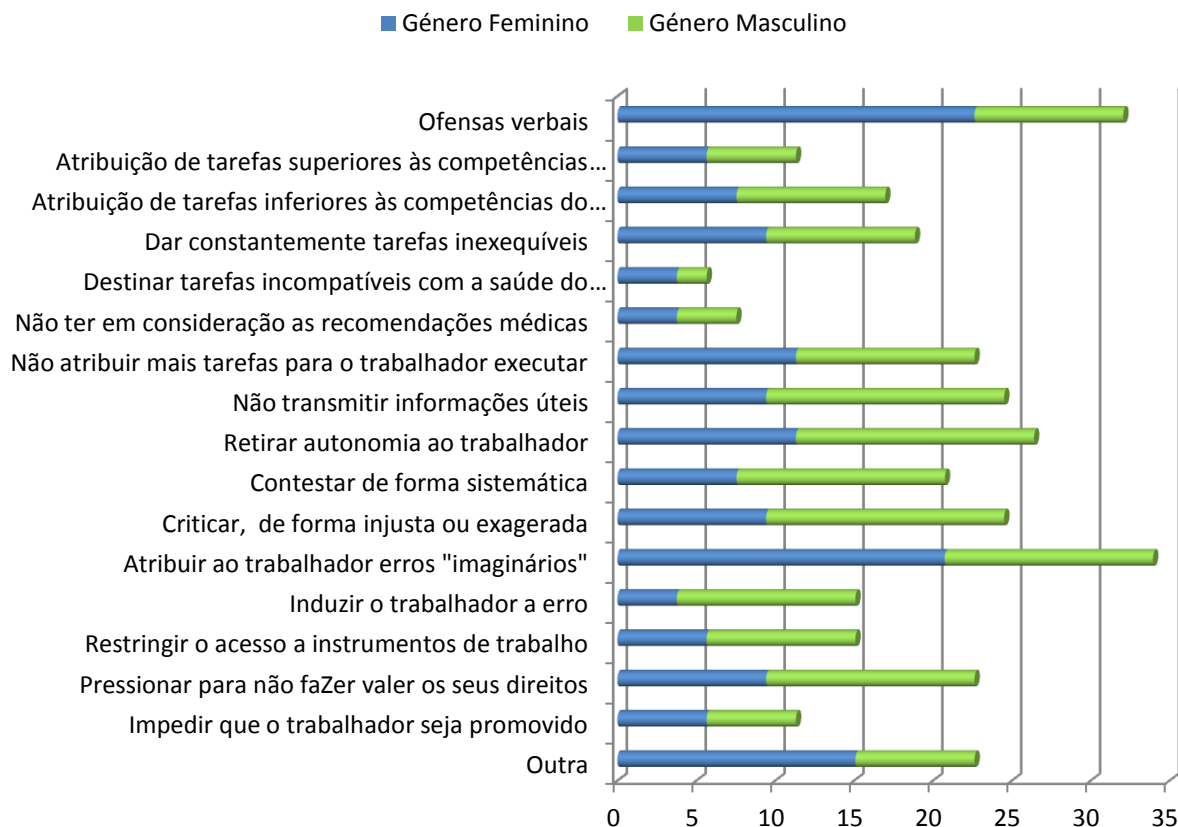


Figura 8.3 - Percentagem de Trabalhadores Expostos a Procedimentos Hostis Característicos de Assédio Moral

Relativamente às condutas de assédio moral mais praticadas pelos agressores revela-se que os agressores femininos recorrem mais frequentemente à crítica, de forma injusta ou exagerada, do trabalho executado pela vítima (10 casos identificados, o que representa uma taxa de 18,87%). Os agressores masculinos hostilizam, mais frequentemente, as vítimas por intermédio de ofensas verbais, não atribuem mais tarefas para o trabalhador executar, assim como não transmitem informações úteis para a execução de uma determinada tarefa, representando uma taxa constante de 13,21%. Quando os agressores são dos dois géneros, as condutas mais praticadas residem noutra tipo de procedimentos hostis, que consistem no isolamento e recusa de comunicação ou atentados à dignidade da vítima, através da circulação de boatos ou o afastamento dos superiores hierárquicos e colegas (figura 8.4)

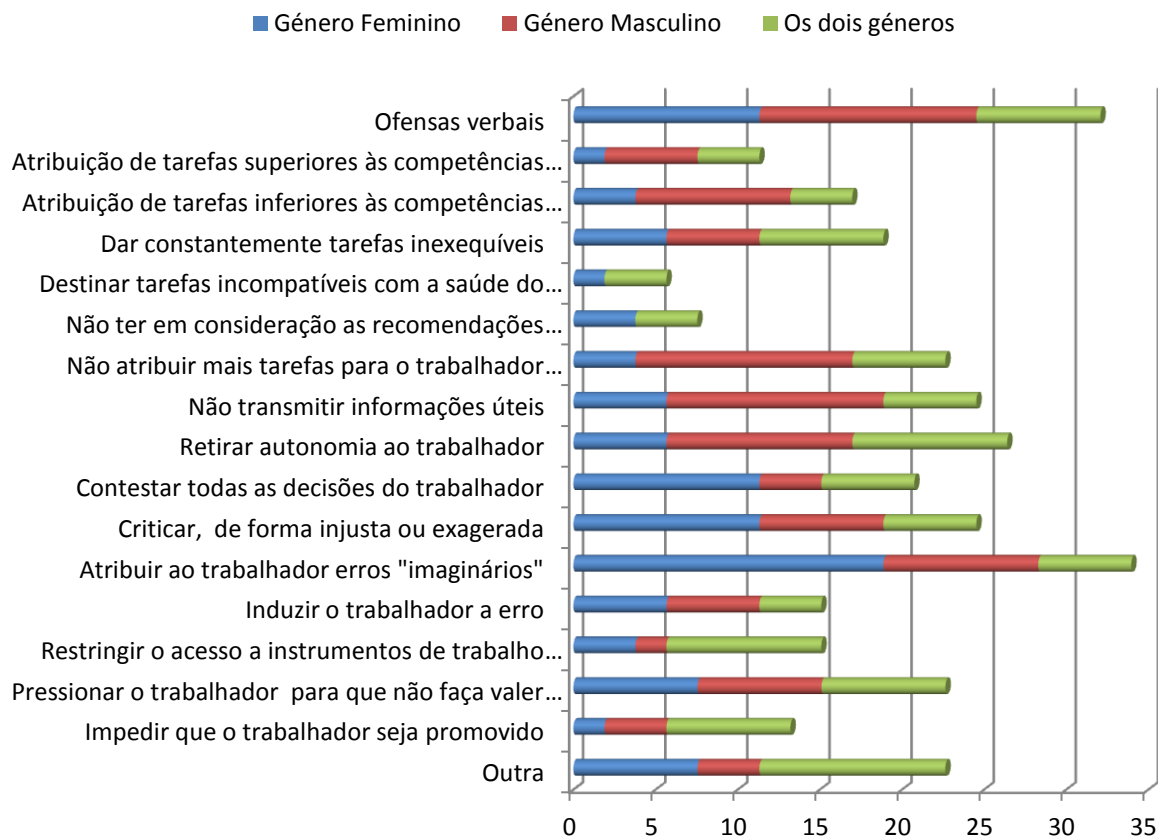


Figura 8.4 - Tipo de Condutas de Assédio Moral Versus Género dos Agressores (%)

No universo de observação foram identificados 53 casos de assédio moral no local de trabalho. Estes profissionais exercem a sua atividade em organizações maioritariamente do sector privado (67,92%), tendo os seguintes resultados revelado o tipo de condutas mais frequentes por sector de atividade (figura 8.5):

- Tipo de condutas mais frequentes no sector da indústria: ofensas verbais (11,32%), atribuição de erros "imaginários" (9,43%);
- Tipo de condutas mais frequentes no sector da educação, ensino e pesquisa: ofensas verbais (7,55%) e outro tipo de procedimentos hostis enquadrados nas condutas de isolamento ou atentados à dignidade dos trabalhadores, tais como, divulgação de boatos com a finalidade de prejudicar e falta de comunicação entre colegas e superiores hierárquicos (7,55%);
- Tipo de condutas mais frequentes no sector da construção civil: a não atribuição de tarefas para executar (5,66%) e pressionar os trabalhadores para que não façam valer os seus direitos (5,66%);
- Tipo de condutas mais frequentes no sector do comércio: atribuição de tarefas inferiores às competências do trabalhador (3,77%), não transmissão de informações úteis para a execução de tarefas (3,77%), retirar autonomia ao trabalhador (3,77%) e outro tipo de procedimentos hostis enquadrados nas condutas de isolamento ou atentados à dignidade dos trabalhadores, tais como, divulgação de boatos com a

finalidade de prejudicar e falta de comunicação entre colegas e superiores hierárquicos (3,77%);

- Tipo de condutas mais frequentes no sector dos serviços de saúde: atribuição de erros "imaginários" (5,66%) e criticar de forma injusta ou exagerada o trabalho da vítima de assédio moral (3,77%);
- Tipo de condutas mais frequentes no sector da logística: criticar de forma injusta ou exagerada o trabalho da vítima de assédio moral (3,77%) e agir de modo a impedir a promoção da vítima de assédio moral (3,77%);
- Tipo de condutas mais frequentes noutros sectores de atividade: atribuição de tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho (13,21%)

As maiores taxas de incidência incidem sobre as agressões verbais e a atribuição de tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho, o que torna o ambiente laboral hostil e produz um clima organizacional pernicioso, desencadeando consequências nefastas às organizações e para a saúde dos trabalhadores.

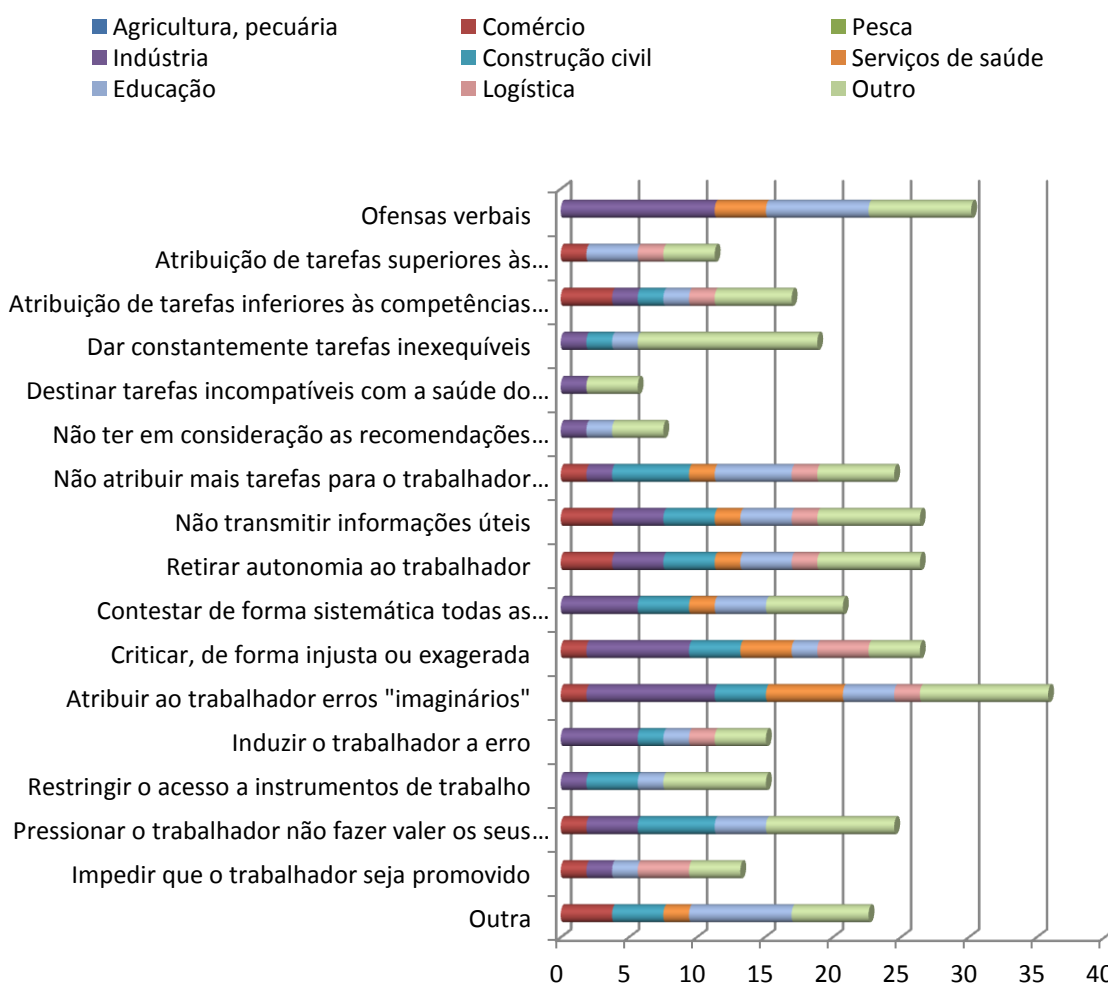


Figura 8.5 - Tipos de Condutas de Assédio Moral Versus Sectores de Atividade (%)

8.1.4 - Sintomatologias e patologias mais frequentes, decorrentes da exposição ao assédio moral no local de trabalho

Os procedimentos de assédio moral tem efeitos devastadores sobre a saúde física e psíquica das vítimas. O assédio moral pode originar afastamentos do trabalho por baixas médicas ou devido aos distúrbios físicos e emocionais, assim como pode conduzir a vítima a assumir determinadas atitudes que podem desencadear em acidentes de trabalho ou tentativas de suicídio. Os dados da pesquisa (figura 8.6) mostram os sintomas comportamentais e emocionais dos 53 trabalhadores exposto ao assédio moral no local de trabalho:

- No género feminino predomina a vontade de sair da organização (23 trabalhadores identificados, o que representa uma taxa de 43,40%), seguindo-se a desmotivação (30,19%);
- Quanto ao género masculino, prevalece a desmotivação (33,96%), a vontade de sair da empresa (24,53%) e o sentimento de humilhação (16,98%).

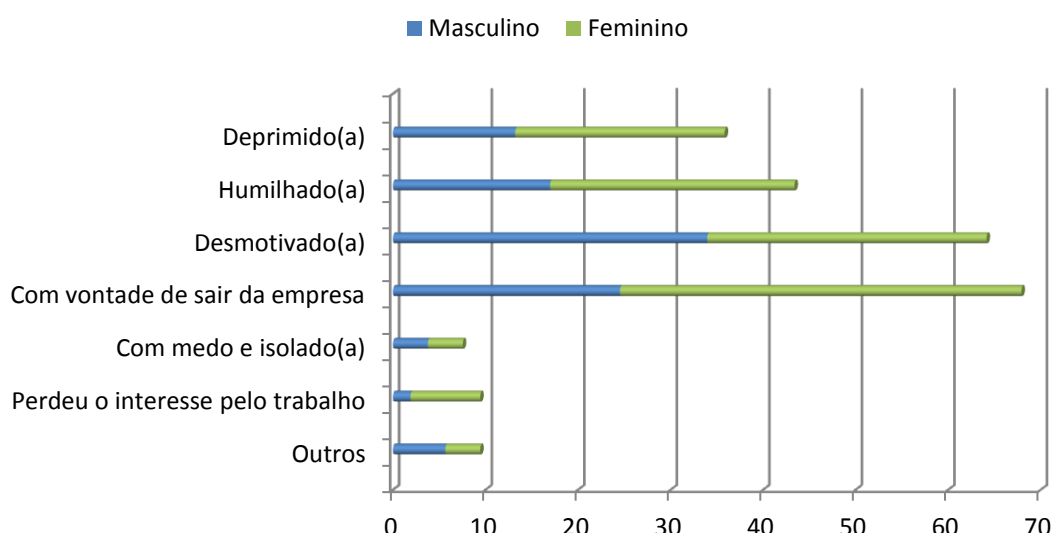


Figura 8.6 - Sintomas Comportamentais e Emocionais das Vítimas de Assédio Moral (%)

Os resultados da investigação permitem observar as consequências negativas para a saúde dos trabalhadores, decorrentes da exposição ao assédio moral. A sintomatologia somática e psicológica apresentadas pelos 53 trabalhadores analisados espelham-se na figura 8.7.

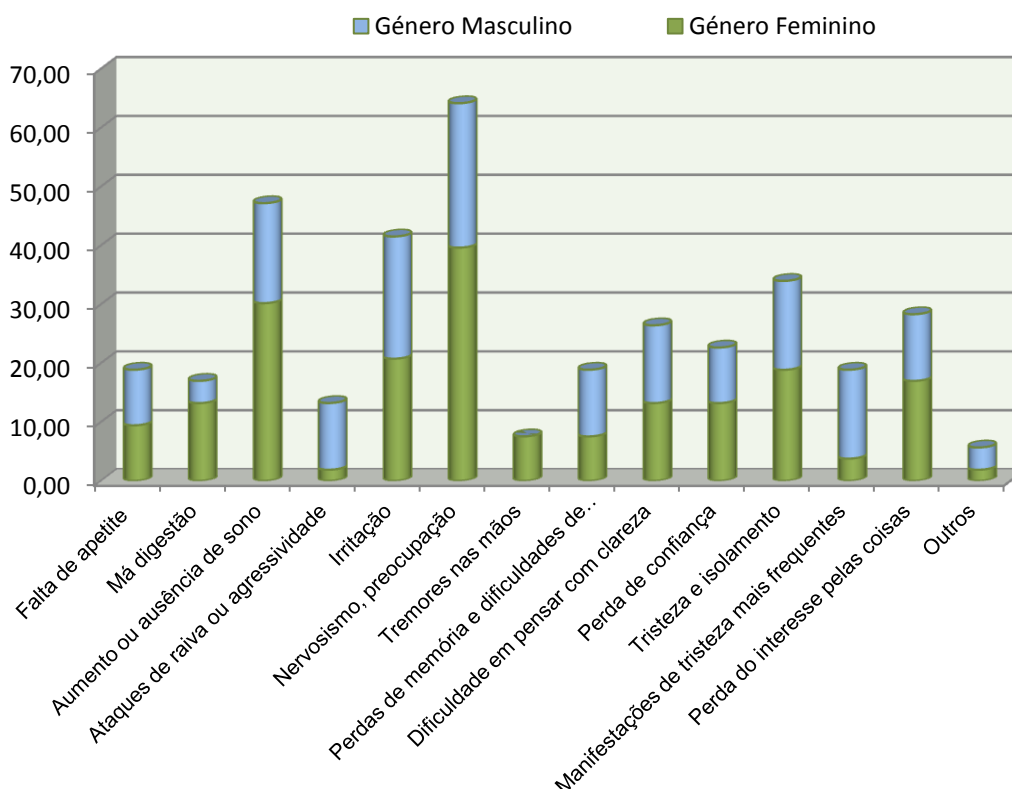


Figura 8.7 - Sintomas Psicossomáticos das Vítimas de Assédio Moral (%)

Os resultados do presente estudo (figura 8.7) revelam os sintomas psicossomáticos dos 53 trabalhadores expostos ao assédio moral no local de trabalho:

- No gênero feminino verifica-se que: 39,62% das trabalhadoras sentem-se nervosas, tensas ou preocupadas, 30,19 % das trabalhadoras sentem alterações ao nível do sono, seguindo-se o sintoma de irritação com 20,75%.
- Quanto ao gênero masculino, prevalece o estado de nervosismo, tensão ou preocupação (24,53%), 20,75% dos trabalhadores sentem-se irritados, seguindo-se alterações ao nível do sono, com uma taxa de 16,98%.

Pode-se concluir que os sintomas psicossomáticos mais frequentes são os mesmos para os dois gêneros, contudo apresentam diferentes taxas de ocorrência. O assédio moral é um fenómeno considerado invisível, embora traga consequências concretas para a saúde dos trabalhadores, com repercussões inicialmente psíquicas, podendo evoluir para distúrbios de ordem física, comportando determinadas patologias. A figura 8.8 menciona as patologias identificadas pelos 53 participantes deste estudo, que estiveram sujeitos a condutas de assédio moral.

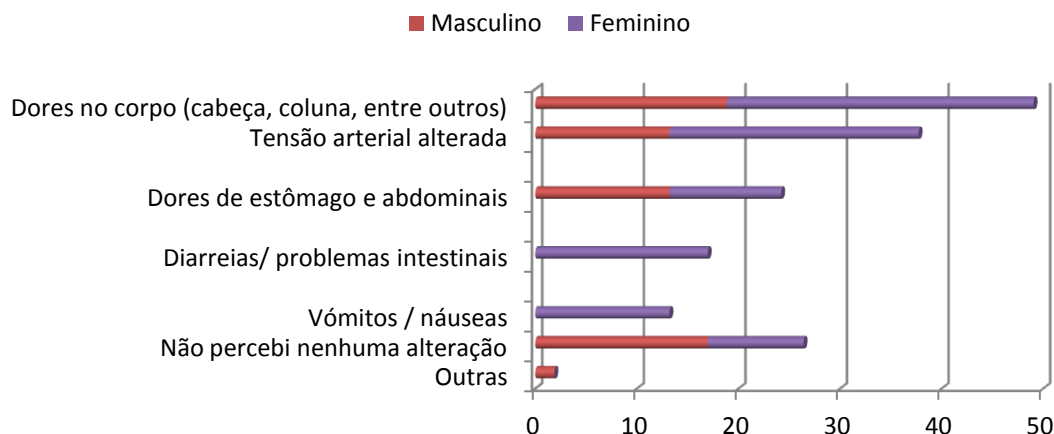


Figura 8.8 - Patologias Associadas à Exposição ao Assédio Moral (%)

A tabela 8.4 ilustra as consequências concretas para a saúde dos trabalhadores, decorrentes da exposição dos 53 trabalhadores às condutas de assédio moral.

Tabela 8.4 - Patologias Apresentadas pelas Vítimas de Assédio Moral

Sintomas	Género	
	Feminino	Masculino
Dores no corpo (cabeça, coluna, entre outros)	30,19%	18,87%
Alterações na tensão arterial	24,53%	13,21%
Dores de estômago e abdominais	20,75%	13,21%
Diarreias/ problemas intestinais	16,98%	0,00%
Vômitos / náuseas	13,21%	0,00%
Não houve a percepção de alteração	9,43%	16,98%
Outras	0,00%	1,89%

Após ter-se demonstrado as consequências concretas para a saúde dos 53 trabalhadores expostos a condutas de assédio moral, proceder-se-á à análise da regressão linear entre as variáveis independentes (sintomas) e o nível de ocorrência de assédio moral no local de trabalho.

Com a aplicação da regressão linear múltipla pretende-se a explicação da relação entre o assédio moral (variável dependente) e as variáveis independentes seleccionadas.

A equação da regressão linear múltipla estimada expressa-se pela fórmula matemática:

$$y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \epsilon \quad (8.1)$$

Sendo que:

y - Nível de ocorrência de assédio moral;

X1 - Dores no corpo (cabeça, coluna, entre outros)

X2 - Alterações da tensão arterial

X3 - Dores de estômago e abdominais

X4 - Diarreias/ problemas intestinais

X5 - Vômitos / náuseas

X6 - Não foram percebidas alterações

X7 - Outras

β : coeficiente de regressão

ε : erro aleatório

Todavia, sendo que um dos pressuposto exigidos pela regressão linear consiste na linearidade entre as variáveis independentes, com base na análise do coeficiente de Pearson (Tabela 8.5) pode-se avaliar a correlação entre as variáveis.

Tabela 8.5 - Matriz dos Coeficientes de Pearson

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
y	1							
X1	0,460203	1						
X2	0,409962	0,302938	1					
X3	0,359248	0,544709	0,341402	1				
X4	0,242316	0,172104	0,20906	0,337	1			
X5	0,211341	0,245625	0,192308	0,325575	0,734976	1		
X6	0,23729	-0,30429	-0,2753	-0,24648	-0,14568	0,12706	1	
X7	0,077369	-0,06744	-0,06101	-0,05463	-0,03229	0,02816	0,04652	1

Com base na matriz dos coeficientes de Pearson as variáveis independentes não apresentam correlação significativa, não incorrendo assim que o teste t exagere na significância.

Sendo a amostra superior a 30 elementos minimiza a probabilidade das variáveis se correlacionarem entre si e dado que a matriz de Pearson comprova que as variáveis independentes tem uma fraca correlação entre si, vão ser consideradas na regressão linear.

Tabela 8.6 - Regressão Linear assédio moral versus patologias identificadas pelos trabalhadores

Variáveis	Coeficientes(β)	Desvio-padrão(σ)	Stat t	Valor P
y	0,21314108	0,0517045	4,1222947	8,333E-05
X1	0,48087195	0,0906213	5,306388	7,965E-07
X2	0,40603807	0,083962	4,8359732	5,438E-06
X3	0,09022216	0,1025052	0,8801716	0,3811106
X4	0,31742936	0,1756686	1,8069789	0,0741071
X5	- 0,1251695	0,1960288	- 0,6385262	0,5247528
X6	0,66921186	0,0959264	6,9763062	4,949E-10
X7	0,78685892	0,3371323	2,3339767	0,0218236
F	16,4589746			
F de significância	8,6342E-14			
Quadrado de R	0,56143091			
Amostra	98			

Pela regressão linear (Tabela 8.6) verifica-se que as variáveis independentes explicam 56,14% do comportamento do assédio moral e pela probabilidade do teste de F (variância) conclui-se que a hipótese de todos os coeficientes serem nulos foi rejeita (probabilidade do teste de F é muito próxima de zero).

Tabela 8.7 - Regressão Linear para correlacionar o assédio moral e as patologias mais frequentes

Variáveis	Coeficientes(β)	Desvio-padrão(σ)	Stat t	Valor P
y	0,218363583	0,051232395	4,262216995	4,89E-05
X1	0,508823406	0,079134811	6,429830303	5,61123E-09
X2	0,417885736	0,08234572	5,074771802	2,01009E-06
X4	0,266798005	0,119723109	2,22845871	0,028286252
X6	0,663989358	0,095355368	6,963313863	4,83471E-10
X7	0,781636417	0,335527725	2,329573261	0,022017057
F	23,02730648			
F de significância	6,35102E-15			
Quadrado de R	0,555848508			
Amostra	98			

Ao não se ter tido em consideração as variáveis X3 e X5 na regressão linear (Tabela 8.7), pode-se constatar que o quadrado de R (coeficiente de correlação) diminuiu ligeiramente, pelo que, as variáveis independentes passaram a explicar aproximadamente 56% das variáveis dependentes. Com base nos testes de F e de T-Student conclui-se que o modelo é explicativo, uma vez que a probabilidade do teste de F é muito próxima de zero e todos os β são

significativos, isto é todas as variáveis independentes tidas em consideração podem decorrer de situações de assédio moral. Assim, pode-se concluir que o assédio moral no local de trabalho pode provocar consequências nefastas à saúde dos trabalhadores.

9. CAPÍTULO - Análise de Casos Práticos

No presente capítulo proceder-se-á à análise dos casos práticos, que consiste na compilação vários excertos de histórias reais de assédio moral no local de trabalho, relatados pelas vítimas deste fenómeno. A estrutura do presente capítulo contemplará a apresentação de pequenos excertos de várias história de assédio moral vivenciadas em contexto de trabalho e a sua análise tendo por base os contributos teóricos abordados ao longo da investigação.

A descrição dos casos práticos apresentados consistirá numa escolha aleatória e sequenciada de várias histórias similares, tendo por finalidade garantir o anonimato dos participantes desta investigação. Importa mencionar que, o procedimento da recolha de informações para a descrição dos casos práticos, consistiu na análise das 47 respostas obtidas à questão de resposta aberta do questionário elaborado para este estudo.

No seguimento da análise às respostas obtidas, constatou-se, novamente, que o assédio moral vertical descendente é o mais representativo na amostra estudada. Perante este facto, optou-se por proceder à análise de casos práticos de assédio moral vertical descendente.

Com os casos práticos apresentados pretender-se-á identificar os fatores determinantes para a ocorrência da situação de assédio moral, as condutas hostis e perversas utilizadas contra a vítima, e estabelecer a correlação existente entre o assédio moral e suas consequências para a saúde do trabalhador.

9.1.1 Descrição dos Casos

No presente ponto desta dissertação são apresentados excertos de relatos de episódios de assédio moral vertical descendente mencionados pelos participantes deste estudo.

"O dono da firma para onde trabalhava como técnico de vendas de máquinas de escritório há 20 anos, para forçar a que eu me despedisse sem ter que pagar qualquer indemnização, fazia concorrência desleal, passando a minha carteira de assuntos pendentes para outros vendedores duma firma do mesmo ramo que também lhe pertencia. Isto deu, como resultado, uma redução drástica das minhas remunerações, para além duma queda acentuada da faturação da empresa e a minha deslocação forçada para o setor oficial da empresa. Como eu aceitei esse facto como um desafio, ele deu indicações ao técnico que lá estava para me "pôr à prova"; este, aproveitando o seu momento de glória massacrou-me com todo o género de atentados à minha dignidade, violência verbal, insultos, ameaças etc. Aguentei até quase à desistência..." (Questionário nº3)

"Durante uma semana retiraram-me o computador de modo que não e pudesse ter acesso a rede interna da empresa e acesso a internet. Atribuíam tarefas pela qual não eram possíveis de

serem realizadas no tempo normal do horário de trabalho, sendo que saía as 21 horas da noite. Por vezes devido ao número de tarefas não tinha possibilidade de almoçar, sendo que não conseguia realizar as mesmas tarefas por falta de formação e falta de conhecimentos". (Questionário nº 2)

"As indicações de trabalho eram dadas, por determinado superior hierárquico, sempre com uma atitude de grande agressividade, chegando frequentemente à ofensa verbal. A informação disponibilizada, para a execução das tarefas, era frequentemente insuficiente". (Questionário nº 11)

"estava a pouco tempo na empresa, e tinha direito a 15 dias de licença por nascimento de descendente, e foi me aconselhado por superiores hierárquicos no sentido de não pedir os dias que me assistiam por direito, em virtude de não me renovarem o contrato". (Questionário nº 12)

"Acontece que, com o avançar do tempo, notei que me tinham sido retiradas tarefas (relativas à administração) e constantes respostas tortas por parte das chefias quando perguntava porquê. Comecei ainda a notar mau ambiente entre colegas, e mexericos [...] Acabei por ceder à pressão e, sempre com dores de estômago e problemas na digestão, pus baixa por uma semana. Logo no primeiro dia, recebi um telefonema a dizer que, caso não fosse trabalhar ao fim de três dias, outra pessoa ocuparia o meu lugar (pessoa essa que a própria chefia assumiu ser a pessoa escolhida para o meu cargo, que tanto me ajudou com uma mão, enquanto espetou uma faca com outra. Foi-me ainda dito textualmente, ao telefone, que ainda não tinha percebido que estavam a tentar que me fosse embora, rescindindo eu, para que não tivesse direito a indemnização, estava a ser muito burra". (Questionário nº 25)

9.1.2 Análise dos Casos

O caso do Técnico de vendas, retrata um episódio de assédio moral vertical descendente, onde os superiores hierárquicos selecionam uma vítima e decidem implementar de forma consciente e intencional, condutas hostis e perversas, com a finalidade de provocar o seu afastamento da empresa. Neste caso o assédio moral pode estar a ser utilizado como uma ferramenta de gestão, inserida numa estratégia organizacional, cuja finalidade reside em provocar o afastamento da vítima, não dando desta forma, lugar a indemnizações por despedimento. (Questionário nº3) Numa primeira fase, as condutas de assédio moral são mais subtis, consistindo na transferência de clientes que eram do Técnico de vendas, para outros vendedores. Tendo esta ação originado um decréscimo nas remunerações do Técnico, com previsíveis reflexos a nível pessoal e familiar, para além de ter possibilitado o constrangimento entre os técnicos de vendas e o desencadeamento de conflitos. Importa referir que, os superiores hierárquicos do Técnico de vendas iniciaram os procedimentos hostis contra o Técnico, no seguimento do cumprimento das diretrizes da direção da organização. Contudo, este facto não os desresponsabiliza, uma vez que compactuaram com a situação e não tentaram outras alternativas para solucionar esta questão sem enveredarem pelo assédio

moral. Segue-se a transferência do Técnico de vendas para o sector oficial da empresa, com a finalidade de o despromover, isolar e intensificar exponencialmente as condutas gravosas de assédio moral. O Técnico tenta defender-se e adaptar-se às situações de assédio a que é sujeito, "até quase à desistência".

Numa primeira fase as condutas de assédio moral são mais subtis, conforme o relatado pelo participante do questionário nº2, consistindo nomeadamente em retirar a autonomia à vítima, não lhe facultar informações úteis para a realização de uma tarefa, retirar o acesso a instrumentos de trabalho e atribuir-lhe sistematicamente tarefas inexecutáveis e superiores às suas competências. O assédio moral aglutina inúmeras condutas hostis utilizadas pelo agressor que, através da violência psicológica no trabalho tenta manipular a vítima, de uma forma abusiva e perversa, exercendo um abuso de poder, com a finalidade de humilhá-la, isolá-la, desacreditá-la e inferiorizá-la até conseguir eliminá-la.

No assédio, vertical descendente, há um desnível hierárquico, sendo o assediador o superior hierárquico, com competências para instruir, vigiar e orientar que, pode ao abrigo destas prerrogativas próprias da hierárquica manipular a vítima e através do uso abusivo do poder, implementar condutas danosas, colocando em risco a integridade física, mental e social da vítima. (Questionários nº 11 e 12) Perante a conjuntura socioeconómica atual têm-se assistido a um exponencial crescimento de casos de assédio moral no local de trabalho, potenciados pela elevada competitividade laboral, precaridade consentida em alguns postos de trabalho derivada do aumento das taxas de desemprego que atualmente assolam o nosso país, refletindo a instabilidade atual e direcionam as organizações para uma gestão assente nas questões de ordem produtiva, podendo levar a comportamentos negligentes relativamente à conjuntura atual, conferindo repercussões na saúde dos trabalhadores.

Na sequência da exposição diária e prolongada por mais de seis meses, a situações humilhantes e constrangedoras, um participante deste estudo ficou uma semana de baixa médica por distúrbios de ordem física. (Questionário nº 25) Neste caso consegue-se identificar a intencionalidade por parte da direção da organização, as condutas manipuladoras e perversas praticadas de forma prolongada e sistemática contra a vítima, com repercussões para a saúde trabalhador. Desta forma pode-se concluir que neste caso estão reunidos todos critérios para classificá-lo como um caso de assédio moral no local de trabalho com consequências para a saúde do trabalhador. Pode-se ainda constatar que, o assédio moral afeta as resistências físicas e mentais das vítimas, podendo originar consequências nefastas para a saúde física e mental dos trabalhadores (Apêndice C).

Para concluir torna-se pertinente apresentar uma análise sumária dos aspetos considerados como mais relevantes que surgiram ao longo da presente investigação e do seu contributo para a obtenção e interpretação dos resultados que conduziram às respostas das questões de partida.

Embora o assédio moral no local de trabalho não seja um fenómeno recente, mas sim algo que começou desde que existe o trabalho e relações laborais, ainda não existe uma definição e terminologia consensual e internacionalmente aceite para o assédio moral no local de trabalho. Contudo nas definições de assédio moral no local de trabalho são destacados aspetos que caracterizam este tipo de risco psicossocial e que o distingue dos simples conflitos ou atritos laborais ou até mesmo do *stress* profissional. Sendo estes aspetos, a conduta abusiva e manipuladora, sistematização ou repetição dos atos, o atentado à dignidade ou integridade psíquica ou física da vítima e a intencionalidade do agressor em prejudicar a vítima. O assédio moral é caracterizado como sendo a prática de condutas hostis, manipuladoras e abusivas, dirigidas à vítima, que se repetem e podem prolongar-se no tempo. O carácter reiterado e sistemático destes atos ofensivos de assédio moral praticados pelo agressor são elementos cruciais e objetivos que permitem distinguir este fenómeno de outro tipo de conflitos laborais. Relativamente à frequência e a duração, existe uma delimitação com prazos fixos e pré determinados (duração mínima de seis meses e a frequência de pelo menos uma vez por semana³⁷), a partir dos quais a exposição ao assédio moral pode ter repercussões para a saúde dos trabalhadores. (Leyman, s.d.c) Decorrente desta ilação, pode-se concluir que existem fatores determinantes que podem inviabilizar os prazos apresentados. Uma vez que, existe um conjunto de variáveis que podem interferir e alterar esses prazos, nomeadamente a capacidade psíquica de cada trabalhador, ou seja nem todos os trabalhadores apresentam a mesma resistência física e mental, podendo certos trabalhadores desenvolver patologias decorrentes das práticas de assédio moral e outros não. Assim como, podem existir episódios de assédio moral curtos mas bastante intensos, devastadores e nocivos para a vítima, com uma frequência e duração inferiores ao estabelecido, que causam à vítima sofrimento mental, psicossomático e social. Importa referir que quanto mais frequente e prolongada for a exposição dos trabalhadores a condutas de assédio moral maior será a probabilidade do surgimento de patologias desencadeadas da exposição a esse risco psicossocial.

O assédio moral aglutina inúmeros procedimentos hostis utilizados pelo agressor que, através da violência psicológica no trabalho tenta manipular a vítima, de uma forma abusiva e perversa, exercendo um abuso de poder, com a finalidade de humilhá-la, isolá-la, desacreditá-la e

³⁷ Duração e frequência estabelecidas pelo investigador Leymann. (Leyman, s.d.c) Nesse sentido outros investigadores também apresentaram prazos fixos, a partir dos quais a exposição ao assédio moral pode provocar repercussões na saúde dos trabalhadores: Einarsen e Skogstad (1996) apresentaram uma duração média de 15 e 18 meses, enquanto que Zapf (1999) estabelece uma duração superior a três anos e a investigadora Hirigoyen (1999) indicou uma duração média (Hirigoyen, 1999, p. 103)

inferiorizá-la até conseguir eliminá-la. (Hirigoyen, 1999, pp. 95–96). Perante o exposto, pode-se concluir que o agressor atua de forma sistemática, consciente e tendo sempre patente o intuito de atentar contra a dignidade da vítima, inferiorizando-a e fazendo-a sentir-se incompetente. A intencionalidade dos agressores é portanto um fator determinante nas condutas de assédio moral.

Em suma o assédio moral pode ser definido como um somatório de diversos procedimentos hostis que o agressor pratica intencionalmente para atingir a vítima, sendo que o aumento da sua duração e frequência aumentam exponencialmente a probabilidade dos trabalhadores expostos desenvolverem sintomatologias e patologias decorrentes desta exposição.

Na linha dos objetivos definidos, a presente investigação apresenta um estudo empírico baseado numa análise quantitativa e qualitativa que no seu conjunto permitiram dar respostas às questões de partida.

A análise quantitativa permitiu quantificar e relacionar o nível de ocorrência de assédio moral com as variáveis frequência, duração, intencionalidade do agressor, sintomatologias e patologias mais frequentes, decorrentes da exposição ao assédio moral. Relativamente à amostra estudada, constituída por 98 trabalhadores, foram identificados 53 casos de assédio moral, o que representa uma taxa de 54,08%. Perante o exposto pode-se concluir que, mais de metade dos participantes deste estudo foram sujeitos a condutas de assédio moral. Ainda referente aos resultados obtidos nesta investigação, torna-se pertinente referir que apesar da amostra ver constituída maioritariamente por participantes do género masculino (55,10%), foi o género feminino que apresentou uma maior taxa de casos de assédio moral no local de trabalho, com uma frequência diária e uma duração mínima de seis meses (Tabela 8.2).

Os resultados do questionário (Tabela 8.3) revelam que o assédio moral vertical descendente, que parte de superiores hierárquicos, é o mais frequente. Sendo este substancialmente praticado por superiores hierárquicos do género masculino, o que pode ser facilmente explicado nas estruturas organizacionais das organizações, onde os cargos de direção ou chefia são, essencialmente, atribuídos a trabalhadores do género masculino. Neste tipo de assédio, vertical descendente, há um desnível hierárquico, sendo o assediador o superior hierárquico, com competências para instruir, vigiar e orientar que, pode ao abrigo destas prerrogativas próprias da hierárquica manipular a vítima e através do uso abusivo do poder, implementar condutas danosas, colocando em risco a integridade física, mental e social da vítima. Pode-se então concluir que, os resultados deste estudo espelham a distribuição dos diferentes tipos de assédio moral e o peso de cada um dele, assim como reforçam a estatística apresentada pela investigadora Marie-France Hirigoyen.

O assédio moral pode provocar um vasto leque de consequências negativas para a saúde dos trabalhadores. Nesse sentido, os resultados da investigação permitem observar as sintomatologias somática e psicológica apresentadas pelos 53 trabalhadores analisados, conforme espelha a figura 8.7. Tendo-se concluído que os sintomas psicossomáticos mais frequentes entre os participantes do estudo são o estado de nervosismo, tensão ou

preocupação, irritação e alterações ao nível do sono, independentemente do género do trabalhador exposto a esse risco psicossocial. O assédio moral é um fenómeno considerado invisível, assim como as suas consequências não constam da lista das doenças profissionais, contudo pode provocar graves repercussões na saúde dos trabalhadores. Perante o exposto, urge interrogar, porque motivo as autoridades competentes ainda não conheceram as consequências do assédio moral como doença profissional. Será pelo facto de ainda não existir em Portugal um documento legislativo específico para o combate do assédio moral nas organizações?

Para além das obrigações legais, previstas na Lei 102/2009, as organizações deverão garantir a implementação de políticas anti-assédio moral, de forma a garantir a segurança e saúde dos seus trabalhadores e ambientes de trabalho saudáveis. Dessa forma, torna-se crucial que as organizações estabeleçam uma estratégia global de comunicação eficaz, adaptada à realidade da organização, com a finalidade de divulgar as consequências deste fenómeno, assim como o estabelecimento de sanções para os trabalhadores que pratiquem condutas de assédio moral, à semelhança das boas práticas da UNESCO, já referidas nesta pesquisa.

Cabe também à sociedade civil criar mecanismos para discutir o assédio moral no local de trabalho, tal como a campanha sobre os riscos psicossociais no trabalho (2012) divulgada pela EU-OSHA, pois desta forma os riscos psicossociais, onde se inclui o assédio moral, são discutidos na presença de trabalhadores, entidades empregadoras e outros membros da sociedade, podendo contribuir de forma significativa para acordar mentalidades e contribuir para a aplicação de políticas preventivas contra os riscos psicossociais.

No presente estudo ficou demonstrada a correlação entre o nível de ocorrência de assédio moral no local de trabalho e as suas consequências para a saúde dos trabalhadores.

Em jeito de conclusão pode-se afirmar que os objetivos do presente estudo foram alcançados, ou seja é de fato possível apurar o nível de incidência de condutas de assédio moral, frequência e duração média das condutas, as consequências e sintomas mais frequentes, com a finalidade de demonstrar a correlação que pode existir entre a exposição ao assédio moral e as suas consequências para a saúde dos trabalhadores

Por fim, considera-se que o presente estudo constitui matéria de elevado interesse para as organizações, para os técnicos de HST, para os médicos de medicina no trabalho, assim como para todos profissionais que, de forma direta ou indireta zelam pela segurança dos trabalhadores, através da implementação de medidas preventivas contra o assédio moral no local de trabalho. Salienta-se no entanto que para uma eficaz implementação de uma política anti-assédio moral torna-se crucial a responsabilização de todos os trabalhadores no cumprimento das medidas estabelecidas, o compromisso da direção da organização, existência de mecanismos de controlo, com a finalidade de garantir um ambiente de trabalho saudável e seguro para os trabalhadores.

Daqui resulta o desafio de que se estructurem novos modelos de investigação sobre o assédio moral, no âmbito da HST, nomeadamente na identificação dos pontos comuns e divergentes entre o assédio moral e o *stress* profissional, visto tratarem-se de dois riscos psicossociais que podem representar gravosas repercussões para a saúde dos trabalhadores expostos.

- ACT. (2008). ACT - Avaliação de riscos psicossociais. *ACT-Autoridade para as condições no trabalho*. Acedido em 14 de fevereiro, 2013, em <http://www.act.gov.pt/%28PT-PT%29/CENTROINFORMACAO/AVALIACAORISCOSPSICOSSOCIAIS/Paginas/default.aspx>
- Andrade, N. Q. de, & Baptista, T. M. (2013). II Congresso Internacional de Ciências Jurídico-empresariais. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria Escola Superior de Tecnologia e Gestão
- Araújo, M. S. G. de. (2009). Preditores individuais e organizacionais de bullying no local de trabalho. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/11041>
- Barreto, M. (2010). *5ª edição do curso de aperfeiçoamento em ouvidoria pública*. Ppt apresentado no Curso de aperfeiçoamento em ouvidoria pública. Disponível em http://www.cgu.gov.br/Eventos/2010_Ouvidoria_aperfeicoamento_PR/Arquivos/Assedio-Moral-no-Trabalho.pdf
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Gonik, V., Fingerhut, M. A., & Kortum-Margot, E. G. (2004). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. *Série Protección de la salud de los trabajadores*, 4. Disponível em http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf
- Cassitto, M. G., & Gilioli, R. (2003). *Raising awareness of Psychological Harassment at Work advice to health professionals, decision makers, managers, human resources directors, legal community, unions and workers*. Geneva: World Health Organization. Disponível em <http://whqlibdoc.who.int/publications/2003/9241590521.pdf>
- Cockburn, W., Irastorza, X., & Milczarek, M. (Eds.). (2011). Compreender a gestão dos riscos psicossociais e a participação dos trabalhadores através do Esener: Uma síntese de quatro relatórios de análise secundária. Disponível em <https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/esener-summary>
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007). *Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu que transmite o acordo-quadro europeu sobre assédio e violência no trabalho* (No. COM(2007) 686 final). Bruxelas: Comité do Diálogo Social. Disponível em http://www.cite.gov.pt/imgs/instrumcomunit/Acordo_quadro_europeu_assedio_violencia_trabalho.pdf
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007a). *Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: estratégia comunitária para a saúde e a segurança no trabalho 2007-2012*. (Comunicação da Comissão ao parlamento europeu, ao conselho, ao comité económico e social europeu e ao comité das regiões: No. COM(2007) 62 final). Bruxelas. Disponível em

- <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0062:FIN:PT:PDF>
- Conselho da União Europeia. Directiva 2000/43/CE que aplica o princípio da igualdade de tratamento entre as pessoas, sem distinção de origem racial ou étnica. , Journal Oficial das Comunidades Europeias 180/22 – 180/26 (2000). Disponível em http://www.dgert.mtss.gov.pt/Conteudos%20de%20ambito%20geral/Igualdade/igualdade_doc/14Directiva43_2000.pdf
 - Conselho das Comunidades Europeias. Directiva do Conselho relativa à aplicação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde dos trabalhadores no trabalho. , L 183 Jornal Oficial das Comunidades Europeias (1989). Disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1989:183:0001:0008:PT:PDF>
 - Constituição da República Portuguesa, VII Revisão Constitucional [2005] (2010). Disponível em <http://repositorio.ul.pt/handle/10451/3178>
 - Decreto do Governo nº 1/85: Convenção nº 155 - segurança e saúde dos trabalhadores e ambiente de trabalho. (n.d.). Acedido em 7 de agosto, 2013, em http://www.dgert.mtss.gov.pt/Conteudos%20de%20ambito%20geral/OIT/legislacao_oit/conv_155_dg_1_85.htm
 - Decreto Regulamentar n.76/2007: Lista das doenças profissionais. , 136 Diário da República § Iª Série 4499–4543 (2007). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2007/07/13600/0449904543.pdf>
 - Diálogo Social Europeu. (n.d.). Diálogo social europeu: Orientações multisectoriais para o combate da violência e assédio a terceiros relacionados com o trabalho. Disponível em <http://www.eurocommerce.be/media/71606/Portuguese.pdf>
 - Esteves, D. F. L. (2011). *Mobbing: algumas considerações sobre a sua duração*. Universidade Catolica Portuguesa do Porto, Escola de Direito do Porto. Disponível em <http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/8303>
 - EU-OSHA. (2002). Factsheet 23- O Assédio Moral no local de trabalho. Acedido a 7 de maio, 2013, em <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/23>
 - EU-OSHA. (2009). Factsheet 85 - Avaliação, eliminação e redução substancial dos riscos profissionais. Síntese de um relatório da Agência. Acedido em 3 de agosto, 2013, em <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/85/view>
 - EU-OSHA. (2010). Inquérito europeu às empresas sobre riscos novos e emergentes - relatório de síntese. Acedido em 11 janeiro, 2013, em https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1-summary.pdf/view
 - EU-OSHA. (2012). Factsheet 102 - Promoção da saúde mental no local de trabalho - Resumo de um relatório de boas práticas. Acedido em 4 de abril, 2013, em <https://osha.europa.eu/pt/publications/factsheets/102/view>
 - EU-OSHA. (n.d.). Assédio. Acedido em 14 de fevereiro, 2013, em <https://osha.europa.eu/pt/topics/stress/harassment>

- EU-OSHA EU-OSHA. (2010). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks - Managing safety and health at work*. Disponível em https://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management/view
- Eurofound. (2010a). *Absence from work*. Disponível em <http://www.eurofound.europa.eu/docs/ewco/tn0911039s/tn0911039s.pdf>
- Eurofound. (2010). *Physical and psychological violence at the workplace*. Dublin; European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Disponível em <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2010/54/en/1/EF1054EN.pdf>
- European Social Partners. (2011). *Implementation of the european autonomous framework agreement on harassment and violence at work*. K. European Social Partners. Disponível em http://www.etuc.org/IMG/pdf/BROCHURE_harassment7_2_.pdf
- Fidalgo, M., & Piñuel, I. (2004). La escala Cisneros como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, 16(4), 615–624.
- Frاسquilho, M. A., & Guerreiro, D. F. (2012, October). Trabalho e Saúde mental: Doenças mentais relacionadas com o trabalho: conhecer, prevenir e superar. *Revista Segurança*, 210. Disponível em http://www.revistaseguranca.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=1378
- Gameiro, M. (2010). *ESCRAVOS DO PODER*. Disponível em <http://www.rtp.pt/blogs/programas/linhadafrente/?k=ESCRAVOS-DO-PODER.rtp&post=5567>
- Garbin, A. D. C., & Fischer, F. M. (2012). Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística. *Revista de Saúde Pública*, 46(3), 417–424. doi:10.1590/S0034-89102012005000035
- Guimarães, L. A. M., & Rimoli, A. O. (2006). Mobbing"(assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 22(2), 183–192.
- Hirigoyen, M.-F. (1998). *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Paris: Syros.
- Hirigoyen, M.-F. (1999). *O assédio no trabalho: como distinguir a verdade*. (A. J. M. Neves, Trans.) (1a ed.). Cascais: Pergaminho.
- International Labour Organization. (2003). *Code of practice on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon*. Disponível em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_107705.pdf
- ISO/FDIS 31000 - Risk management — Principles and guidelines (2009). Disponível em http://publik.tuwien.ac.at/files/PubDat_208174.pdf
- João, A. L. (2009). Mobbing: Agressão psicológica no trabalho. *HDSInForma*, 29. Disponível em http://www.hds.min-saude.pt/NR/rdonlyres/069D9731-43F1-455D-B82D-CA65AF82C3D7/17105/Suplemento_N29_vFinal.pdf

- Kazmier, L. J. (1982). *Estatística aplicada à economia e administração*. (C. A. Crusius, Trans.). São Paulo: McGraw-Hill.
- Lei n.º12-A/2008. Regime de vinculação , de carreiras e de remunerações dos trabalhadores que exercem funções públicas. , 41 Diário da República, Iª Série § Iª Série 1326(2) – 1326(27). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2008/02/04101/0000200027.pdf>
- Lei n.º59/2008 : Aprova o regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas. , 176 Diário da República § Iª Série 6524 –6630 (2008). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2008/09/17600/0652406630.pdf>
- Lei n.º 7/2009. Aprovação do Código do Trabalho. , 30 Diário da República § Iª Série 926–1029 (2009). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2009/09/17600/0616706192.pdf>
- Lei n.º 98/2009. Regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais. , 172 Diário da República § Iª Série 5894–5920 (2009). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2009/09/17200/0589405920.pdf>
- Lei n.º 102/2009. Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho. , 176 Diário da República § Iª Série 6167–6192 (2009). Disponível em <http://dre.pt/pdf1sdip/2009/09/17600/0616706192.pdf>
- Leymann, H. (n.d.a). The Mobbing Encyclopaedia. Bullying; Whistleblowing. The definition of mobbing at workplaces. Acedido em 11 janeiro, 2013, em <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>
- Leymann, H. (n.d.b). The Mobbing Encyclopaedia. Bullying; Whistleblowing. Consequences of mobbing. Acedido em 11 janeiro, 2013, em <http://www.leymann.se/English/15100E.HTM>
- Leymann, H. (n.d.c). The Mobbing Encyclopaedia. Bullying; Whistleblowing. Measurements against mobbing. Acedido em 11 janeiro, 2013, em <http://www.leymann.se/English/20100E.HTM>
- Ministério da Saúde : Alto Comissariado para a Saúde : Coordenação Nacional para a Saúde Mental. (2008). *Plano nacional de Saúde mental 2007-2016*. Lisboa: Coordenação Nacional para a Saúde Mental.
- NP 4410 2004. Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho - Linhas de orientação para a implementação da norma NP 4397. (2004).
- OIT - Organização Internacional do Trabalho. (2007). Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho e seu seguimento : Convenção 100 sobre a igualdade de remuneração de homens e mulheres trabalhadores por trabalho de igual valor : Convenção 111 sobre discriminação em matéria de emprego e ocupação. Disponível em http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/international_labour_standards/pub/declaracao_oit_293.pdf

- Organização Mundial de Saúde: World Health Organization. (1946). Constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS/WHO). Acedido em 4 de abril, 2013, em <http://www.fd.uc.pt/CI/CEE/OI/OMS/OMS.htm>
- Pacheco, M. G. de R. (2007). *O assédio moral no trabalho: o elo mais fraco*. Coimbra: Almedina.
- Paoli, P., Merllié, D., (2001). *Third European survey on working conditions 2000*. Dublin, Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Parent-Thirion, Agnès. (2007). *Fourth European working conditions survey*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Parent-Thirion, Agnès, Vermeylen, G., Houten, G. van, Lyly-Yrjänäinen, M., Biletta, I., & Cabrita, J. (2012). *Eurofound: 5th European working conditions survey* (Overview report). Luxemburg: Publications office of the European Union. Disponível em <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2011/82/en/1/EF1182EN.pdf>
- Pereira, R. G. (2009). *Mobbing ou assédio moral no trabalho: contributo para a sua conceptualização*. Coimbra: Coimbra Editora.
- PRIMA - EF. (2008). Normas europeias e internacionais relacionadas aos riscos psicossociais no trabalho.
- PRIMA-EF. (2008). Gestão de riscos psicossociais - Modelo europeu: aspectos-chave. Disponível em http://www.who.int/occupational_health/publications/fact_01.pdf
- PRIMA-EF. (2011). PRIMA-EF. Orientações do modelo europeu para a gestão de riscos psicossociais: Um recurso para empregadores e representantes dos trabalhadores. Disponível em http://whqlibdoc.who.int/publications/2011/9788577102488_por.pdf
- Redinha, M. R. G. (2003). Assédio moral ou mobbing no trabalho. *Estudos em homenagem ao Prof. Doutor Raúl Ventura*. Disponível em <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/24358>
- UNESCO. (n.d.). Anti-harassment policy. Disponível em http://www.un.org/womenwatch/osagi/UN_system_policies/%28UNESCO%29Anti-harassment_Policy.pdf
- UNI Europa. (2009). Bom Trabalho. Boa Saúde: Guia de boas práticas. Disponível em http://www.telecom.pt/NR/rdonlyres/646DD6D0-5D05-4149-90F2-222566713BCA/1458211/etno_goodpracticeguidelinesportug_pt.pdf
- Uva, A. de S. (2008). Saúde ocupacional e assédio moral no local de trabalho. Disponível em <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/1911>
- Uva, A. de S. (2010). *Stress relacionado com o trabalho e outros riscos*. Apresentado no IV Encontro Ibérico MAPFRE, Escola Nacional de Saúde Pública. Disponível em http://www.mapfre.pt/archive/doc/3._IV.EncontroIberico.pdf

- Verdasca, A. T. (2010). *Assédio moral no trabalho: uma aplicação ao sector bancário português*. Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão. Disponível em <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/2220>
- World Health Organization. (2011). *ICD-10: International statistical classification of diseases and related health problems*. (10th rev. Ed. 2010., Vol. Vol. 2). Malta: WHO. Disponível em http://www.who.int/classifications/icd/ICD10Volume2_en_2010.pdf

APÊNDICES

APÊNDICE A

Questionário para analisar o nível de incidência de assédio moral no local de trabalho e suas consequências para a saúde dos trabalhadores

Questionário

Mestrado de Higiene e Segurança no Trabalho
Faculdade de Ciências e Tecnologia - Universidade Nova de Lisboa
Tema: Assédio moral no local de trabalho

O presente questionário visa a recolha de registos sobre o assédio moral no local de trabalho. Trata-se simplesmente de um trabalho académico e destina-se a fins científicos, daí a garantia de total sigilo e anonimato das respostas proferidas. O sucesso deste trabalho depende da sua cooperação, por isso agradece-se que responda com sinceridade às perguntas formuladas.

Para responder a este questionário não será necessária a sua identificação.

1. Indique o seu género:

- ☐ Masculino
☐ Feminino

2. Indique a sua idade:

- ☐ Até aos 20 anos
☐ De 21 a 30 anos
☐ De 31 a 40 anos
☐ De 41 a 50 anos
☐ De 51 a 60 anos
☐ Mais de 60 anos

3. Indique o seu grau de escolaridade:

- ☐ 1º Ciclo do ensino básico ou 4º ano (antiga 4ª classe)
☐ 2º Ciclo do ensino básico ou 6º ano (antigo 2º ano)
☐ 3º Ciclo do ensino básico ou 9º ano (antigo 5º ano)
☐ Ensino secundário ou 12º ano
☐ Licenciatura ou mestrado

4. Indique o seu estado civil:

- ☐ Solteiro(a)
☐ Casado(a)
☐ Divorciado(a)/viúvo(a)
☐ Outro. Qual? _____

5. Assinale o sector de atividade da sua organização/empresa:

- ☐ Agricultura, pecuária e serviços de agricultura
☐ Comércio
☐ Pesca
☐ Indústria
☐ Construção civil
☐ Serviços de Saúde
☐ Educação/ensino/pesquisa
☐ Logística
☐ Outro. Qual? _____

6. A sua organização/empresa é do sector:

- ☐ Público
☐ Privado

7. Indique o número de trabalhadores da sua organização/empresa:

- ☐ Menos de 10 trabalhadores
- ☐ Entre 10 a 49 trabalhadores
- ☐ Entre 50 a 249 trabalhadores
- ☐ 250 ou mais trabalhadores

8. Que categoria ocupa na sua organização/empresa?

- ☐ Gestor de topo / Diretor
 - ☐ Técnico Superior.
 - ☐ Chefia intermédia
 - ☐ Administrativo/ Técnico
 - ☐ Outra: Qual? _____
-

9. O assédio moral no local de trabalho está inserido no âmbito da violência no trabalho, que corresponde a qualquer ato prolongado e repetido, face a um trabalhador, durante o desempenho do seu trabalho que envolva, designadamente, insultos, ameaças ou agressões, e que desse comportamento resultem danos físicos ou psicológicos para o referido trabalhador. Pode ser infligida tanto por pessoas internas quanto externas à organização, onde estão patentes várias formas de agressão, como por exemplo, atentados às condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentados à dignidade, violência verbal, física ou sexual.

Já foi vítima de assédio moral no local de trabalho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. Defina a frequência dos comportamentos indicados na pergunta anterior.

- ☐ Todos os dias, ao longo dos últimos meses (duração inferior a 6 meses)
- ☐ Todos os dias, ao longo dos últimos meses (duração igual ou superior a 6 meses)
- ☐ Pelo menos uma vez por semana, ao longo dos últimos 6 meses.
- ☐ Uma semana ou quase nunca.
- ☐ Uma vez por mês ou quase nunca
- ☐ Não é frequente
- ☐ Outra: Qual? _____

11. Os trabalhadores que a (o) expõe ao assédio moral no local de trabalho são: (Assinale uma ou mais opções)

- ☐ Colega(s)
- ☐ Superior hierárquico
- ☐ Subordinado
- ☐ Outros: Quais? _____

12. Os trabalhadores assinalados na resposta à questão anterior são:

- ☐ Homens
- ☐ Mulheres
- ☐ Os dois

13. Pensa que os trabalhadores referidos na questão 11 têm consciência das consequências das suas ações?

- ☐ Sim
 - ☐ Não
 - ☐ Não sei
-

14. Como se sente quando é vítima de assédio moral no local de trabalho? (Assinale uma ou mais opções)

- ☐ Deprimido(a)
- ☐ Humilhado(a)
- ☐ Desmotivado(a)
- ☐ Com vontade de sair da empresa
- ☐ Com medo e isolado(a)
- ☐ Perdeu o interesse pelo trabalho chegando a faltar algumas vezes
- ☐ Outros: Quais? _____

15. Indique as situações pelas quais tem passado, que identifica como exposição ao assédio moral no local de trabalho. (Assinale uma ou mais opções)

- ☐ Ofensas verbais
- ☐ Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática de tarefas superiores às suas competências.
- ☐ Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às suas competências.
- ☐ Dar-lhe constantemente e de forma prolongada tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho (8 horas diárias).
- ☐ Destinar-lhe tarefas incompatíveis com a sua saúde.
- ☐ Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho.
- ☐ Não lhe foram atribuídas mais tarefas para executar
- ☐ Não lhe transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa.
- ☐ Retirar -lhe a sua autonomia.
- ☐ Contestar de forma sistemática todas as suas decisões.
- ☐ Criticar o seu trabalho de forma injusta ou exagerada.
- ☐ Atribuíram-lhe erros "imaginários"
- ☐ Induzir-lhe ao erro.
- ☐ Restringir-lhe o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.)
- ☐ Pressionar-lhe para que não faça valer os seus direitos.
- ☐ Agir de modo a impedir que seja promovida (o).
- ☐ Outras: Quais? _____

16. Assinale com uma cruz, o(s) sintoma(s) que começou a sentir após a exposição ao assédio moral no local de trabalho. (Assinale uma ou mais opções)

- ☐ Tem falta de apetite
 - ☐ Tem má digestão
 - ☐ Aumento ou ausência de sono
 - ☐ Tem ataques de raiva/agressividade
 - ☐ Sente-se irritado(a)
 - ☐ Sente-se nervoso(a), tenso(a) ou preocupado(a)
 - ☐ Tem tremores nas mãos
 - ☐ Tem dificuldade para realizar com satisfação suas atividades por perdas de memória e dificuldades de concentração
 - ☐ Tem dificuldade de pensar com clareza
 - ☐ Tem dificuldade para tomar decisões por perda de confiança
 - ☐ Tem-se sentido triste ultimamente e por isso isola-se
 - ☐ Tem chorado mais que de costume
 - ☐ Tem perdido o interesse pelas coisas
 - ☐ Outros: Quais? _____
-

17. Como vítima de assédio moral no local de trabalho, assinale (se conseguir identificar) as consequências que o assédio moral no local de trabalho tem na sua saúde. (Assinale uma ou mais opções)

- ☐ Dores no corpo (cabeça, coluna, entre outros)
- ☐ A sua tensão arterial sofreu alterações
- ☐ Tem dores de estômago e abdominais
- ☐ Tem diarreias/problemas intestinais
- ☐ Tem vômitos /náuseas
- ☐ Não percebi nenhuma alteração
- ☐ Outras: Quais?

18. Faça uma breve descrição das situações em que foi alvo de assédio moral no local de trabalho (sem a identificação das identidades).

[illegible]

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO!

APÊNDICE B

Tipo de condutas de assédio moral

Tipo de condutas	Descrição	Género das vítimas de assédio moral			
		Feminino	%	Masculino	%
Violência verbal	Ofensas verbais	12	22,64	5	9,43
Atentado às condições de trabalho	Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às competências do trabalhador	3	5,66	3	5,66
	Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às competências do trabalhador	4	7,55	5	9,43
	Dar constantemente tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho (8 horas diárias)	5	9,43	5	9,43
	Destinar tarefas incompatíveis com a saúde do trabalhador	2	3,77	1	1,89
	Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho	2	3,77	2	3,77
	Não atribuir mais tarefas para o trabalhador executar	6	11,32	6	11,32
	Não transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa	5	9,43	8	15,09
	Retirar autonomia ao trabalhador	6	11,32	8	15,09
	Contestar de forma sistemática todas as decisões do trabalhador	4	7,55	7	13,21
	Criticar, de forma injusta ou exagerada, o trabalho executado pelo trabalhador	5	9,43	8	15,09
	Atribuir ao trabalhador erros "imaginários"	11	20,75	7	13,21
	Induzir o trabalhador a erro	2	3,77	6	11,32
	Restringir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.)	3	5,66	5	9,43
	Pressionar o trabalhador para que não faça valer os seus direitos	5	9,43	7	13,21
	Agir de modo a impedir que o trabalhador seja promovido	3	5,66	3	5,66
		8	15,09	4	7,55
Isolamento ou atentado à dignidade	Outra				

Apêndice 2 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (género das vítimas)

Tipo de condutas	Descrição	Género dos agressores					
		Feminino	%	Masculino	%	Os dois géneros	%
Violência verbal	Ofensas verbais	6	11,32	7	13,21	4	7,55
Atentado às condições de trabalho	Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às competências do trabalhador	1	1,89	3	5,66	2	3,77
	Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às competências do trabalhador	2	3,77	5	9,43	2	3,77
	Dar constantemente tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho (8 horas diárias)	3	5,66	3	5,66	4	7,55
	Destinar tarefas incompatíveis com a saúde do trabalhador	1	1,89	0	0,00	2	3,77
	Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho	2	3,77	0	0,00	2	3,77
	Não atribuir mais tarefas para o trabalhador executar	2	3,77	7	13,21	3	5,66
	Não transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa	3	5,66	7	13,21	3	5,66
	Retirar autonomia ao trabalhador	3	5,66	6	11,32	5	9,43
	Contestar de forma sistemática todas as decisões do trabalhador	6	11,32	2	3,77	3	5,66
	Criticar, de forma injusta ou exagerada, o trabalho executado pelo trabalhador	6	11,32	4	7,55	3	5,66
	Atribuir ao trabalhador erros "imaginários"	10	18,87	5	9,43	3	5,66
	Induzir o trabalhador a erro	3	5,66	3	5,66	2	3,77
	Restringir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.)	2	3,77	1	1,89	5	9,43
	Pressionar o trabalhador para que não faça valer os seus direitos	4	7,55	4	7,55	4	7,55
	Agir de modo a impedir que o trabalhador seja promovido	1	1,89	2	3,77	4	7,55
Isolamento ou atentado à dignidade	Outra	4	7,55	2	3,77	6	11,32

Apêndice 3 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (género dos agressores)

Tipo de condutas	Sectores de atividade								
	Agricultura, pecuária	Comércio	Pesca	Indústria	Construção civil	Serviços de saúde	Educação Ensino Pesquisa	Logística	Outro
Ofensas verbais	0	0	0	6	0	2	4	0	4
Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às competências do trabalhador	0	1	0	0	0	0	2	1	2
Atribuição propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às competências do trabalhador	0	2	0	1	1	0	1	1	3
Dar constantemente tarefas inexecutáveis num dia normal de trabalho (8 horas diárias)	0	0	0	1	1	0	1	0	7
Destinar tarefas incompatíveis com a saúde do trabalhador	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Não atribuir mais tarefas para o trabalhador executar	0	1	0	1	3	1	3	1	3
Não transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa	0	2	0	2	2	1	2	1	4
Retirar autonomia ao trabalhador	0	2	0	2	2	1	2	1	4
Contestar de forma sistemática todas as decisões do trabalhador	0	0	0	3	2	1	2	0	3
Criticar, de forma injusta ou exagerada, o trabalho executado pelo trabalhador	0	1	0	4	2	2	1	2	2
Atribuir ao trabalhador erros "imaginários"	0	1	0	5	2	3	2	1	5

Apêndice 4 - Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (sectores de atividade)

Tipo de condutas	Sectores de atividade								
	Agricultura, pecuária	Comércio	Pesca	Indústria	Construção civil	Serviços de saúde	Educação Ensino Pesquisa	Logística	Outro
Atribuir ao trabalhador erros "imaginários"	0	1	0	5	2	3	2	1	5
Induzir o trabalhador a erro	0	0	0	3	1	0	1	1	2
Restringir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.)	0	0	0	1	2	0	1	0	4
Pressionar o trabalhador para que não faça valer os seus direitos	0	1	0	2	3	0	2	0	5
Agir de modo a impedir que o trabalhador seja promovido	0	1	0	1	0	0	1	2	2
Outra	0	2	0		2	1	4	0	3

Apêndice 4- Tipo de procedimentos hostis específicos de assédio moral (sectores de atividade) (Cont.)

APÊNDICE C

Consequências para a saúde dos trabalhadores

Indicadores de perturbações psicossomáticas			
Sintomas somáticos		Sintomas comportamentais	
✓ Tensão muscular	✓ Diarreia	✓ Evitamento de situações	
✓ Fadiga	✓ Urgência urinária	✓ Passividade, desmotivação	
✓ Caimbras	✓ Cólicas	✓ Isolamento ou desadequação social	
✓ Tremores	✓ Boca seca	✓ Rituais ou bizarras	
✓ Cefaleias	✓ Tosse	✓ Abuso de substâncias	
✓ Tonturas	✓ Dor pré-cordial	✓ Conflitualidade	
✓ Suores	✓ Rubor ou Palidez	✓ Comportamentos auto ou hetero agressivos	
✓ Palpitações	✓ Extremidades frias	✓ Alterações da fala, da marcha, da postura, dos movimentos	
✓ Hipertensão	✓ Sensação de falta de ar ou engasgamento	✓ Lentificação ou hiperatividade	
✓ Náuseas		✓ Condutas imprevisíveis	
✓ Insónia			
Sintomas emocionais e cognitivos		Mudanças no desempenho	
✓ Angústia	✓ Distratibilidade	✓ Atrasos, tarefas inacabadas	
✓ Ansiedade	✓ Indecisão	✓ Demasiada rapidez com má qualidade	
✓ Medos	✓ Falta de juízo crítico	✓ Erros, menor qualidade de trabalho	
✓ Exaltação	✓ Confusão	✓ Fraco desempenho	
✓ Inquietação	✓ Ilusões	✓ Incidentes ou acidentes de trabalho	
✓ Irritabilidade	✓ Alucinações	✓ Sem confiança e pró atividade	
✓ Insatisfação	✓ Delírios	✓ Absentismo ou presentismo	
✓ Tristeza	✓ Alterações da personalidade	✓ Desligado ou dependente	
✓ Exaltação	✓ Alterações da consciência	✓ Desmotivação ("não veste a camisola")	
✓ Euforia		✓ Irritável com colegas ou clientes	
✓ Perturbações da memória		✓ Fraca colaboração e trabalho em equipa	
		✓ Indiferença ou resistência à crítica	
		✓ Rigidez nos processos, rotatividade	

Apêndice 5 - Indicadores de sintomatologias características de perturbações psicossociais derivadas de riscos psicossociais, nomeadamente o assédio moral³⁸

³⁸ Adaptação da informação transmitida pela psiquiatra Maria Antónia Frasquilho, no sétimo encontro nacional de técnicos de segurança.(Frasquilho & Guerreiro, 2012)